



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

INTERVENCIÓN EN MEDIO
ABIERTO CON PERSONAS SIN
HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE
MADRID

MÁSTER EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN APLICADAS AL
TRABAJO SOCIAL

SEPTIEMBRE DE 2018

AUTOR: VÍCTOR GIMENO RODRÍGUEZ
DIRECTORA: M^a JOSÉ RUBIO MARTÍN

Resumen: La presente investigación analiza los modelos subyacentes a las principales actuaciones con Personas sin Hogar en medio abierto realizadas por las entidades sociales de la ciudad de Madrid. Para ello se propone una metodología de articulación en la complementación de diferentes técnicas cuantitativas y cualitativas, entre las que destacan la entrevista en profundidad y el análisis de datos secundarios. Los resultados muestran dos enfoques de intervención diferenciados y enfrentados: uno Asistencialista, mayoritario, y otro Inclusivo, minoritario. Asimismo, destaca la conflictividad generada en calle a raíz de las actuaciones descoordinadas, espontaneas y no informadas de reparto indiscriminado.

Palabras clave: *Personas sin Hogar, intervención en medio abierto, entidades sociales, sinhogarismo*

Abstract: This research analyzes the underlying models to the main actions in open environment made by the social entities with homeless people in the city of Madrid. For this purpose, an articulation complementation methodology of different quantitative and qualitative techniques is proposed, among which stand out in-depth interview and the analysis of secondary data. The results display two differentiated and confronted intervention approaches with homeless people: an Assistance model, predominant, and another Inclusive model, in a minority. Likewise, it is particularly worthy of mention the generated conflict in the street because of the uncoordinated, spontaneous and uninformed actions of indiscriminate distribution.

Keywords: *Homeless people, intervention in an open environment, social entities, homelessness*

ÍNDICE

Capítulo 1: Introducción	5
1.1 Introducción	5
1.2 El sinhogarismo en España	6
Capítulo 2: Marco Teórico	11
2.1 Sinhogarismo	11
2.1.1 Aproximación histórica al sinhogarismo.....	12
2.1.2 Aproximación conceptual al sinhogarismo.	14
2.1.3 Principales enfoques teóricos.	19
2.1.3.1 <i>Enfoque esencialista</i>	20
2.1.3.2 <i>Enfoque estructural</i>	22
2.1.4 La Exclusión social.	23
2.2 Intervención social con Personas sin Hogar	25
2.2.1 Formas de acción social con Personas sin Hogar.....	26
2.2.2 Principales modelos de atención social a Personas sin Hogar.	29
2.2.3.1 <i>Modelo en escalera (Coontinuum of Care)</i>	30
2.2.3.2 <i>Modelo centrado en la vivienda (Housing Led)</i>	33
2.2.3 Intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle	35
2.2.3.1 <i>Trabajo Social en medio abierto</i>	36
2.2.3.2 <i>Intervención en medio abierto con Personas sin Hogar (Outreach)</i>	41
2.2.3.2.1 <i>Describiendo el modelo de intervención</i>	42
2.2.3.2.2 <i>La intervención social y sus fases</i>	45
2.2.3.2.3 <i>El rol del voluntariado</i>	49
Capítulo 3: Metodología	51
3.1 Introducción	51
3.2 Delimitación del objeto de estudio	51
3.3 Objetivos y preguntas de investigación	52
3.3.1 Preguntas de investigación.	52
3.3.2 Objetivos generales y específicos.	53
3.4 Justificación metodológica	55
3.5 Técnicas de investigación	56
3.5.1 La entrevista en profundidad.....	56
3.5.2 Revisión documental y reelaboración de datos secundarios.	58
3.5.3.1 <i>Los Recuentos Nocturnos de Personas sin Hogar</i>	58
3.5.3.2 <i>Las memorias de Actividad</i>	60
3.5.3 La observación.	60
3.6 Análisis de datos	61
3.6.1 Análisis sociohermenéutico de los discursos.	62
3.6.2 Análisis de Conglomerados (Cluster analysis).....	63

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

3.7 Diseño muestral de las entrevistas	65
3.8 Fases del proceso	67
Capítulo 4: Análisis y resultados	69
4.1 Introducción	69
4.2 La Red de Atención a Personas sin Hogar de Madrid	69
4.2.1 La Red Estable.	69
4.2.2 La Campaña Municipal contra el Frío.....	70
4.2.3 Recursos específicos de intervención en calle	71
4.2.3.1 <i>Los Equipos de Calle del SAMUR Social.</i>	72
4.2.3.1.1 <i>Programa de intervención con Jóvenes sin Hogar.</i>	74
4.2.3.2 <i>El Equipo de Calle de Salud Mental: PRISEMI Y ECASAM.</i>	74
4.2.3.3 <i>Las Entidades Sociales del Tercer Sector.</i>	76
4.2.3.3.1 <i>“Solidaros”</i>	78
4.2.3.3.2 <i>“Acción en Red”</i>	78
4.2.3.3.3 <i>“Asociación Moradas”</i>	79
4.2.3.3.4 <i>“Acción Humanitatis”</i>	79
4.2.3.3.5 <i>“Bokatas”</i>	80
4.2.3.3.6 <i>“Servicio Civil Internacional”</i>	80
4.2.3.3.7 <i>“Granito a Granito”</i>	81
4.2.3.3.8 <i>“Cooperación internacional”</i>	81
4.2.3.3.9 <i>“Comunidad de Sant’Egidio”</i>	81
4.2.3.3.10 <i>“Orden de Malta”</i>	81
4.2.3.3.11 <i>“Cáritas Universitaria - Pastoral Universitaria”</i>	82
4.2.3.3.12 <i>“Mensajeros de la Paz”</i>	82
4.2.3.3.13 <i>“Grupos parroquiales” y “grupos informales”</i>	82
4.3 Las Personas sin Hogar en situación de calle en Madrid.....	83
4.3.1 ¿Cuántas son y donde se encuentran?	83
4.3.2 ¿Quiénes son?.....	87
4.4 La intervención en medio abierto realizada por las entidades sociales	95
4.4.1 Actuaciones en medio abierto.	96
4.4.1.1 <i>Rutas, encuentros y repartos.</i>	96
4.4.1.2 <i>Mediación y sensibilización en el entorno.</i>	102
4.4.2 Modelos de intervención en medio abierto.	104
4.4.2.1 <i>Enfoque Asistencialista</i>	105
4.4.2.1.1 <i>Modelo Caritativo.</i>	107
4.4.2.1.2 <i>Modelo Afectivo.</i>	110
4.4.2.2 <i>Enfoque Inclusivo.</i>	112
4.4.2.2.1 <i>Modelo “Puente”</i>	116
4.4.2.2.2 <i>Modelo Crítico</i>	117
4.4.2.2.3 <i>Modelo Técnico</i>	119
4.4.2.3 <i>Síntesis de los modelos</i>	121
Capítulo 5: Conclusiones y propuestas	124
Bibliografía	130
Bibliografía Institucional	140

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

<u>Anexo A</u>	<u>143</u>
<u>Anexo B</u>	<u>144</u>
<u>Anexo C</u>	<u>145</u>
<u>Anexo D</u>	<u>146</u>
<u>Anexo E</u>	<u>147</u>
<u>Anexo F</u>	<u>148</u>
<u>Anexo G</u>	<u>149</u>

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Tablas y Figuras

Tabla 1.....	8
Tabla 2.....	18
Tabla 3.....	20
Tabla 4.....	26
Tabla 5.....	46
Tabla 6.....	54
Tabla 7.....	64
Tabla 8.....	66
Tabla 9.....	67
Tabla 10.....	68
Tabla 11.....	77
Tabla 12.....	92
Tabla 13.....	105
Figura 1	9
Figura 2	10
Figura 3	25
Figura 4	31
Figura 5	33
Figura 6	45
Figura 7	50
Figura 8	65
Figura 9	65
Figura 10	73
Figura 11	75
Figura 12	83
Figura 13	84
Figura 14	86
Figura 15	88
Figura 16	89
Figura 17	90
Figura 18	91
Figura 19	95
Figura 20	123

Capítulo 1: Introducción

“La aclamada "globalización" está estructurada para satisfacer los sueños y deseos de los turistas. Su efecto secundario -un efecto colateral, pero inevitable- es la transformación de muchos más en vagabundos” (Bauman, 1999, p. 63).

1.1 Introducción

En el ámbito del sinhogarismo¹ (exclusión social extrema) siempre han prevalecido las intervenciones centradas en respuestas asistencialistas con una gran presencia de entidades y órdenes religiosas. No obstante, en los últimos tiempos se ha producido un auge de las entidades sociales no confesionales. Esta investigación pretende dar cuenta tanto de las principales actuaciones llevadas a cabo por estas entidades, como de sus principales modelos de intervención.

Para ello el presente trabajo se ha organizado en 5 apartados. El primero, de carácter introductorio, repasa el estado de la problemática en España, así como las principales características sociodemográficas de la población sin hogar. El segundo detalla el marco teórico de referencia, prestando especial atención al desarrollo conceptual del sinhogarismo, a las principales formas de atención social desarrolladas y al papel de la intervención social en medio abierto. El tercero expone y justifica la metodología basada en la articulación de las perspectivas cuantitativa y cualitativa seguida durante toda la investigación. El cuarto presenta los resultados obtenidos, y, finalmente, el quinto capítulo muestra las principales conclusiones de la investigación.

¹ Traducción literal del término inglés *homelessness* situado dentro de la corriente investigadora norteamericana vinculada a los *Skid Rows* (Cabrera, 1998b). Dentro de esta corriente destacan los clásicos “The Hobo: The Sociology of the Homeless Man” de Nels Anderson (1923), y “Twenty Thousands Homeless Men: A Study of Unemployed Men in the Chicago Shelters” escrito por Edwin Sutherland & Harvey Locke (1936).

1.2 El sinhogarismo en España

En España, las medidas sociales para atender el problema del sinhogarismo han sido tradicionalmente abordadas desde la atención de situaciones de emergencia y la satisfacción de las necesidades básicas, en lugar de la toma de medidas estructurales en el ámbito de la vivienda (Panadero, Bernat y Juncal, 2016). Con una Red de Atención Social a Personas sin Hogar en la que el 73,1% de los recursos destinados a las Personas sin Hogar son de titularidad privada, en su gran mayoría dependientes de subvenciones públicas, y el 59,7% del personal está compuesto por personas voluntarias (INE, 2016), queda claro que el sinhogarismo no es una prioridad política. Asimismo, y a pesar de que en el artículo 47 de la Constitución (CE, 1978) se recoge el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, si calculamos el cociente entre el número de Personas sin Hogar (INE, 2012) y el número de viviendas vacías (INE, 2011), nos encontramos con que existen 150 viviendas disponibles por cada Personas sin Hogar².

Las encuestas desarrolladas por el INE (Instituto Nacional de Estadística) sobre las Personas sin Hogar y sobre los centros y servicios de atención a Personas sin hogar, constituyen la fuente más amplia y fiable de información de toda España. No obstante, las cifras ofrecidas poseen ciertas limitaciones. En primer lugar, el ámbito poblacional se limita solo a la población que acude a los centros destinados a Personas sin Hogar³, con lo que la población que vive a la intemperie no es tomada en cuenta. Además, no existen datos, o los que existen no son completos, que nos permitan conocer la cantidad de personas residiendo en viviendas inseguras o inadecuadas. Por tanto, los datos ofrecidos por las encuestas del INE tan solo computan con certeza a las Personas sin Hogar que se

² Según el INE, se reconoce la existencia de 22.938 Personas sin Hogar (2012) y de 3.443.365 viviendas vacías (2011).

³ Personas sin hogar, de 18 o más años, que acuden a los centros que ofrecen servicios de alojamiento y/o restauración ubicados en los municipios mayores de 20.000 habitantes (INE, 2012).

encuentran alojadas o utilizan los centros destinados para esta población (principalmente albergues y comedores sociales).

La Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020 estima la existencia de 33.275 Personas sin Hogar, de las cuales cerca de 10.000 se encontrarían durmiendo en espacios públicos (MSSSI, 2015). No obstante, actualmente podemos hablar de cifras cercanas a las 40.000 personas si consideramos una serie de extrapolaciones realizadas a partir de otros datos ofrecidos por el INE (Rubio, 2018). Sin embargo, atendiendo a la última encuesta realizada por el INE, y teniendo en cuenta las limitaciones mencionadas, en 2012 se contabilizaron un total de 22.938 Personas sin Hogar, de las cuales un 43,2% residían en albergues, llegando a ser el 64,7% si incluimos también el resto de pisos, centros o pensiones ofertadas tanto por las instituciones públicas como por las entidades sociales. Del 35,3% restante, el 14,9% se encontraba en situación de calle, el 12,8% instalada en alojamientos de fortuna⁴ y el 7,6% ocupando algún piso (véase tabla 1).

Lo primero que encontramos al estudiar las **características sociodemográficas** de la población sin hogar, es que el sinhogarismo visible se presenta como un fenómeno eminentemente masculino. Mientras que el 80,33% de las Personas sin Hogar identificadas son hombres, tan solo el 19,67% son mujeres (INE, 2012). Esto se debe a que el sinhogarismo femenino es un fenómeno oculto y caracterizado por manifestarse en la esfera privada, de forma que las metodologías tradicionales de recogida de información no son capaces de captarlo (Carrasco, 2014). Las Mujeres sin Hogar intentan evitar a toda costa terminar en situaciones de calle, y para ello adoptan diferentes estrategias de afrontamiento que abarcan desde soportar situaciones de violencia doméstica, hasta

⁴ Espacio de un inmueble no previsto para su uso como dormitorio: hall del inmueble, pasillo, escalera, garaje, cueva, coche abandonado, etc. (INE, 2012).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

alojarse en casas de personas de su red socio-familiar o buscar soluciones de alojamiento alternativo en recursos de emergencia (Baptista, 2010). Este hecho se puede comprobar, por ejemplo, a través de la encuesta realizada por el INE (2012), en la que se observa como el porcentaje de mujeres en pisos y albergues, no así la proporción, es siempre mayor al de hombres (véase tabla 1) (Cabrera, Rubio y Blasco 2008).

Tabla 1

Personas sin Hogar por tipo de alojamiento

	Total		Hombres		Mujeres	
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje
Albergue o residencia	9.915	43,2%	7.364	41,4%	2.281	50,6%
Centro de acogida a mujeres maltratadas	103	0,5%	-	-	103	2,3%
Centros de ayuda al refugiado	44	0,2%	44	0,2%	-	-
Piso facilitado por una ONG u organismo	3.537	15,4%	2.596	14,1%	942	20,9%
Piso ocupado	1.738	7,6%	1.356	7,4%	382	8,5%
Pensión pagada por una ONG u organismo	1.239	5,4%	995	5,4%	244	5,4%
En espacio público	3.419	14,9%	3.084	16,7%	335	7,4%
Alojamientos de fortuna	2.943	12,8%	2.717	14,7%	226	5%
Total	22.938	100%	18.426	100%	4.513	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de INE (2012).

En cuanto a la **edad**, la media es de 42,7 años, siendo el tramo situado entre los 30 y los 44 años donde se encuentra el 38,4% de las Personas sin Hogar, porcentaje idéntico al tramo que va desde los 45 hasta los 65 años (INE, 2012). Es importante destacar que este último tramo ha experimentado un aumento muy significativo respecto a la anterior encuesta realizada en 2005, donde se situaba en el 24,6% (INE, 2005).

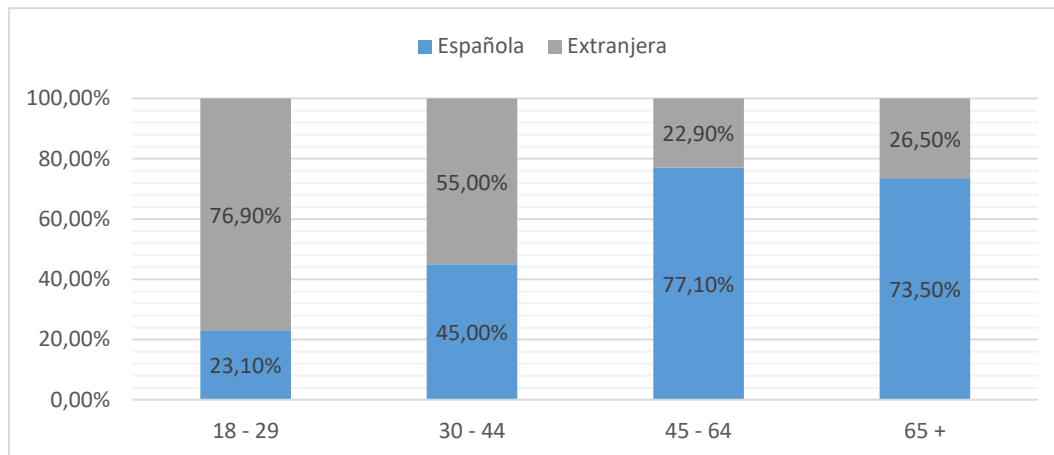
La **nacionalidad** o el país de procedencia pasan a convertirse en factores importantes a tener en cuenta. A pesar de tratarse de porcentajes muy parejos, el 54,2%

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

de las Personas sin Hogar son españolas y el 45,8% extranjeras, en proporción al número de población total, la condición de inmigrante se convierte en un factor de riesgo. Especialmente destacable es la situación de las Personas sin Hogar entre 18 y 29 años, en la que el 76,9% de personas son inmigrantes (INE, 2012) (véase figura 1).

Figura 1

Personas sin hogar por edad y nacionalidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a personas sin hogar (INE, 2012).

Otro factor determinante en el mantenimiento de las situaciones sin hogar es el estado de las **redes socio-familiares**. De los datos ofrecidos por el INE (2012) se desprende que tan solo el 16,2% de las Personas sin Hogar están casadas o tienen pareja de hecho. Asimismo, destaca el número de personas solteras, correspondiente al 51,7%, y el de divorciadas, el 11,7%. Estas redes se convierten en un elemento de apoyo fundamental, puesto que tan solo el 3,6% de Personas sin Hogar se encuentran trabajando, ya sea a tiempo parcial o a tiempo completo. Además, solo el 11,2% de la población sin hogar posee estudios superiores a la Educación Secundaria, factor determinante para la prevención de las situaciones de exclusión (FOESSA, 2014)

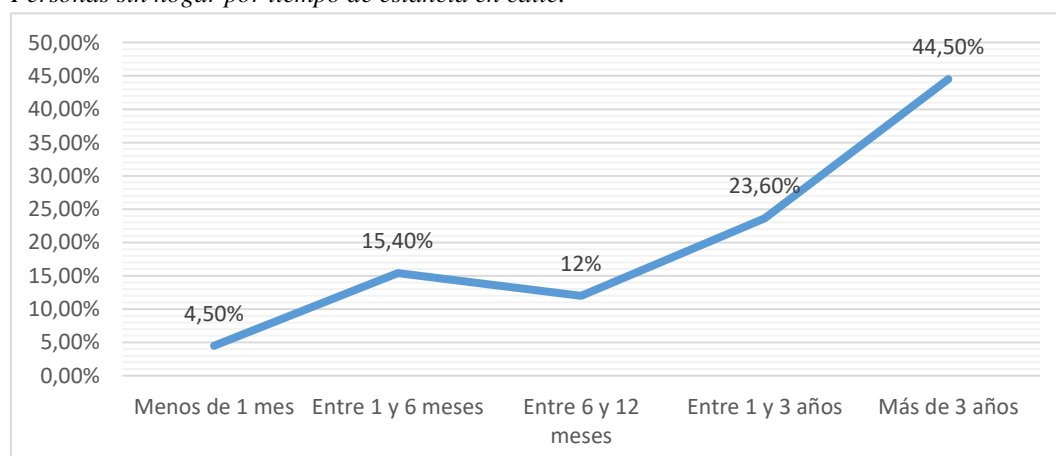
Como afirman numerosas investigaciones (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 1998, 2003; RAIS, 2015; etc.), encontrarse en situación sin hogar repercute directamente en la **salud** de las personas afectadas. Las barreras de acceso a los centros de salud, la imposibilidad de mantener un tratamiento o una medicación, permanecer en la calle

durante los procesos de recuperación después de un ingreso hospitalario, o la imposibilidad de seguir una dieta saludable, de poder asearse y de descansar adecuadamente, terminan por reducir tanto la esperanza de vida como la calidad de la misma. Según el INE (2012), el 30,72% de las Personas sin Hogar padecen alguna enfermedad grave o crónica, además, como informa RAIS (2015), el 47% de las Personas sin Hogar han sido víctimas de, al menos, un delito de odio movido por la aporofobia.

Por último, son especialmente preocupantes los datos relativos al **tiempo de estancia en calle** o en algún centro de la Red de Atención a Personas sin Hogar. En 2012, el 44,5% de las personas llevaba sin alojamiento propio más de 3 años (véase figura 2). Aquí se puede ver un indicio de cómo el sinhogarismo, lejos de ser una emergencia momentánea, se suele configurar como una realidad social que se consolida con el paso del tiempo y tiende a convertirse en una situación crónica de difícil abordaje. A nuestro modo de ver es fundamental desarrollar unas políticas sociales capaces de superar por un lado las respuestas asistencialistas, y por otro, al sistema asilar de albergues basado en respuestas puntuales y de asistencia básica (cama, alimentación y ropa). Se trata de desarrollar políticas que no se limiten a la gestión del sinhogarismo, sino que persigan su erradicación, y en las que se priorice la prevención y la detección temprana en calle.

Figura 2

Personas sin hogar por tiempo de estancia en calle.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a personas sin hogar (INE, 2012).

Capítulo 2: Marco Teórico

“Ésos son [Personas sin Hogar], no los invisibles, sino los invisibilizados” (Cortina, 2017:125)

2.1 Sinhogarismo

A pesar de que en el imaginario social nos encontramos como arquetipo histórico al «mendigo» pobre que, careciendo de un domicilio, se dedica a vagabundear, en el presente trabajo nos referiremos a las Personas sin Hogar como personas afectadas de forma severa por procesos de exclusión social y residencial extrema en las sociedades contemporáneas. Deudor de los procesos socio-históricos, el imaginario social en torno al sinhogarismo ha contribuido a marginar y a descalificar a las Personas sin Hogar a través de un discurso clasificatorio. A nuestro modo de ver se trata de un discurso de poder que individualiza los problemas sociales; condenar a las Personas sin Hogar “es el camino más corto entre la imposibilidad de tolerar una situación y la imposibilidad de transformarla en profundidad” (Castel, 1997, p. 104). Pero lo cierto es que vinculado a los procesos de cambio y desigualdad social, el número de personas expulsadas socialmente se ha visto incrementado, habiéndose configurado el sinhogarismo como su resultado más extremo.

En el siguiente apartado se desarrollarán las construcciones históricas sobre la pobreza que han dado lugar a diferentes tipologías de «pobres», que, utilizando categorías morales, han contribuido a estereotipar y estigmatizar a las Personas sin Hogar. Seguidamente, y una vez superadas las definiciones ontológicas basadas en el *ser*, se abordarán las principales definiciones situacionales del sinhogarismo («estrictas» y «extensas») junto con sus principales implicaciones. Posteriormente, se expondrán los principales enfoques teóricos explicativos del sinhogarismo sobre las que se asientan tales

definiciones, el «esencialista» y el «estructural». Y, por último, se presentará el concepto de exclusión social, principal marco teórico de referencia para el estudio del sinhogarismo en la actualidad debido a su capacidad de integrar tanto los factores individuales como los estructurales que se presentan a la hora de analizar el problema.

2.1.1 Aproximación histórica al sinhogarismo.

Debido a la concepción de la pobreza como algo natural, inevitable y vinculado en muchas ocasiones a las conductas individuales en lugar de a situaciones provocadas por un determinado orden social, se constituyó un concepto de pobreza ligado a la fortuna y al azar. Además, consecuencia del proceso histórico de desacralización de la pobreza y de su posterior organización en torno al trabajo, surgió una distinción entre una pobreza «digna» (pobres «verdaderos» que no pueden trabajar), y otra «indigna» (pobres «fingidos» que no quieren trabajar). Todo esto fue generando un imaginario social estigmatizante que respondía fundamentalmente a dos tipos de pobreza, una «legítima» de carácter involuntario, y otra «ilegítima» libremente elegida (Cabrera, 1998b).

En paralelo a estos procesos, las sociedades también establecen medios a través de los cuales se crean expectativas normativas o identidades sociales que categorizan a las personas en función de determinados «atributos» (Goffman, 2006). De modo que a partir de circunstancias tan variopintas como la posesión de determinados rasgos físicos, el grado de movilidad geográfica, la valía para el trabajo o las diferentes actitudes adoptadas públicamente, se han generado numerosas taxonomías de pobres fundamentadas en juicios morales más que en condiciones sociales observables. Se trata por tanto de categorías morales, es decir, de construcciones sociales que responden al cuestionamiento de determinados estilos de vida en determinados grupos sociales, y que hacen referencia a atributos socialmente indeseables y profundamente desacreditadores

en clave de relación no absoluta. En consecuencia, se estereotipan y estigmatizan las situaciones de pobreza extrema, se dificulta el establecimiento de categorías de análisis lo menos subjetivas posibles y se culpabiliza individualmente a las personas de su situación (*Blaming the victim*) (Cabrera, 1998b).

Una de las clasificaciones más importantes en el contexto español es la recogida por Maza (1987). En ella se distingue entre una pobreza «móvil» o coyuntural, y entre una pobreza «permanente», dentro de la cual se incluyen los «pobres de solemnidad», los «pobres vergonzantes», y los «pobres marginados», según se encuentren socialmente integrados o no. Sin embargo, siguiendo a Cabrera (1998b), se han desarrollado otras muchas clasificaciones en los últimos siglos. Benito Trelles, de pseudónimo de Pedro José Ordoñez, distinguía en su obra escrita en 1672 “Monumento triunfal de la Piedad Católica” tres clases de «pobres»: los que piden limosna obligado por la necesidad, los «pobres» voluntarios como algunas personas religiosas, y los «vagos» por «vicio». Otro español, José Posada Herrera, distinguía en “Lecciones de Administración” publicada en 1845 entre «pobres» que no pueden trabajar (por enfermedad o por edad), y «pobres» que pueden trabajar, diferenciando estos últimos entre «pobres involuntarios» y «pobres voluntarios» o «vagos». Por último, también cabe destacar la mencionada por Edward Palmer Thompson en 1977, en la que contrapone a los “pobres de Cristo” con las “fortalezas de Satanás” (Rubio, 2017).

En definitiva, carecer de un alojamiento estable y verse obligado a pernoctar en la vía pública ha supuesto una de las formas más extremas de pobreza, pero también de rechazo social, ya que se ha relacionado históricamente tanto con las llamadas «clases peligrosas», como con las categorías morales e ideológicas contrarias al orden social existente. Especialmente disonante para la sociedad sedentaria es el caso del pobre «vagabundo», “el radicalmente otro, el extraño, el diferente por antonomasia” (Cabrera,

1998a, p. 26). Se trata de diferencias simbólicas que llevadas al extremo terminan por situar a la pobreza “en un mundo aparte, en una especie de contrasociedad, dotada de sus propias jerarquías y provistos de una organización social extraña y singular” (Cabrera, 1998a, p.26).

2.1.2 Aproximación conceptual al sinhogarismo.

De todos los términos utilizados para referirnos a las personas afectadas por situaciones de pobreza, son tres las categorías que destacan por haberse mantenido semánticamente estables a través de los siglos: los «pobres», definidos por su vinculación con la precariedad, la escasez y la necesidad; los «mendigos», definidos por su actividad; y los «vagabundos», marginados y desarraigados sociales que viven al margen de la sociedad (Maza, 1987). Asimismo, otras muchas palabras han sido utilizados para referirse a las personas afectadas por situaciones de extrema pobreza: pordioseros, vagos, pícaros, indigentes, carrilanos, transeúntes⁵, delincuentes... Todas ellas, lejos de ser neutrales, conllevan una visión estereotipada del problema a la vez que dificultan su comprensión. Esto se debe a que el uso concreto de las palabras se enmarca dentro de una práctica social reflexiva mediante la cual las personas dotan de sentido a la realidad social (Alonso, 1998). El lenguaje condiciona el pensamiento, y este la visión que tenemos de nuestra realidad.

En la actualidad se habla de Personas sin Hogar y de sinhogarismo para poner el énfasis en la circunstancia compartida de precariedad residencial en la que se encuentran. Con estos conceptos se busca designar un problema que, contrariamente a lo que se suele pensar, no se refiere a un colectivo de personas extrañas, atípicas o con conductas

⁵ Este término se popularizó en los años 70 de la mano de Cáritas en relación al éxodo rural y a los movimientos migratorios forzados. Supuso la introducción de un abordaje conceptual centrado en la marginalidad, el desarraigo territorial y la desafiliación social, enfatizando, además, aspectos relacionados con la movilidad, ya sea institucional o geográfica (De la Fuente, 2016).

anómalas con una identidad compartida, sino de un grupo poblacional muy heterogéneo con la única característica en común de no tener un alojamiento adecuado, temporal o permanente, donde alojarse. Además, se trata de conceptos que prácticamente eliminan las connotaciones peyorativas presentes en los usados hasta el momento y en los que quedan incluidos desde el prototípico hombre sin hogar, desafiado y que vaga sin domicilio fijo, hasta situaciones de personas en paro o con empleos precarios mediante los que no obtienen recursos suficientes para mantener un alojamiento (Cabrera, et al., 2008).

De este modo, comprender el sinhogarismo desde la exclusión residencial supone abandonar las clásicas definiciones estáticas centradas en la supuesta naturaleza de las personas, en el *ser* ontológico, para entenderlo desde una perspectiva situacional y dinámica (Cabrera y Rubio, 2008). Así, además de las características individuales, los contextos social, económico, histórico, político o cultural también pasan a ser necesarios para el análisis de la situación. Cortés y Antón (2007), partiendo de una lógica que sitúa al hogar como condición imprescindible para la inclusión social y el acceso a los derechos sociales fundamentales, definen la exclusión residencial como un “proceso de expulsión estructural del modelo de provisión de viviendas” (p.67).

Contemplando el sinhogarismo desde este marco teórico, se hace necesario de cara a cuantificar y avanzar en la comprensión del fenómeno, consensuar una definición, que, además de aunar la gran variedad de situaciones cuyo único nexo común se encuentra en la exclusión residencial, permita ofrecer una respuesta política y social (Cabrera, et al., 2008). Un buen punto de partida es la definición ofrecida por Avramov (1995) quien considera como persona sin hogar a:

“Todas aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”. (p. 72)

A partir de esta definición se traslada la mirada a las barreras de acceso y mantenimiento de un alojamiento adecuado (continuo de situaciones), alejándose definitivamente de abordajes que priorizan las razones personales o individuales. No obstante, dentro de este enfoque situacional y dinámico vinculado a la exclusión residencial y contrario al enfoque tradicional, ontológico y estático, existen unas definiciones más amplias y otras más reducidas. Hablamos del *sinhogarismo* «estricto» o «restringido» cuando nos referimos únicamente a la carencia de domicilio, y de *sinhogarismo* «extenso» cuando abarcamos, además, el total de situaciones en que el alojamiento no reúna unas mínimas condiciones dignas de habitabilidad (Cabrera y Rubio, 2008). De esta forma, las personas que pernoctan en la vía pública se configuran como la cara más visible y evidente del *sinhogarismo*. Sin embargo, también se recogen toda una serie de situaciones que van desde el *chabolismo* o el *hacinamiento* extremo, hasta la amenaza por *desahucio* o la residencia en centros de emergencia: “dormir en la calle es tan solo la punta del iceberg” (Bachiller, 2008, p. 15).

Partiendo, precisamente, de la concepción más amplia de *sinhogarismo*, el Observatorio Europeo de Personas sin Hogar⁶ perteneciente a FEANTSA⁷, formuló en 2005 una definición operativa del mismo. Se trata de la tipología ETHOS⁸ de Personas

⁶ *European Observatory on Homelessness* (EOH), fundado por FEANTSA en 1991.

⁷ *European Federation of National Organisations Working with the Homeless*, fundada en 1989.

⁸ *European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*.

sin Hogar en situación de exclusión residencial ampliamente reconocida en la actualidad (véase ANEXO A). El instrumento se fundamenta en tres «dominios» definitorios de un hogar. Un «dominio» físico referido a la posesión de una vivienda o espacio adecuado sobre el que una persona o familia pueda ejercer posesión exclusiva. Un «dominio» social en referencia a la privacidad y disfrute de las relaciones sociales. Y un «dominio» legal relacionado con la acreditación y reconocimiento legal de la vivienda (Edgar, Doherty y Meert, 2004). En virtud de la ausencia o presencia de estos elementos se describen cuatro categorías conceptuales: «sin techo»⁹ (*rooflessness*); «sin vivienda» (*houselessness*); «vivienda insegura» (*insecure housing*), y «vivienda inadecuada» (*inadequate housing*). Estas, a su vez, se subdividen en un total de otras 13 categorías operativas o situaciones residenciales (FEANTSA, 2017a) (véase tabla 2).

La importancia de esta tipología radica en la capacidad de dar cuenta a lo largo de un *continuum* de todas las situaciones propias de la exclusión residencial, tanto de la situación de aquellas personas que viven a la intemperie, como de aquellas otras que se encuentran en infraviviendas o en alojamientos precarios, inadecuados o de emergencia. Es decir, de la posibilidad de definir el sinhogarismo en términos restringidos (categorías 1 y 2), o extensos (contemplando todas las categorías). Ahora bien, dependiendo del número de categorías incluidas en la definición por los organismos oficiales (mujeres que viven en centros temporales debido a problemas de violencia doméstica, personas extranjeras encerradas en centros de internamiento, población chabolista, etc...), las cifras, las causas y el perfil sociodemográfico de la población afectada podrán verse

⁹ En los años 90 se comienza a utilizar el término Personas sin Techo en referencia a las Personas sin Hogar en situación de calle. No obstante, para algunos autores continua sin ser del todo adecuado, ya que limitar su situación únicamente a la falta de techo no permite concebir el sinhogarismo como un fenómeno multidimensional vinculado a los procesos exclusión social (De la Fuente, 2016).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

sustancialmente modificadas, incidiendo, por tanto, sobre las políticas sociales a desarrollar (Cabrera, et al., 2008).

Tabla 2

Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión Residencial (ETHOS)

Categoría conceptual		Categoría operacional		Situación residencial
Sin Techo	1	Personas viviendo a la intemperie.	1.1	Espacio público o exterior
	2	Personas en alojamientos de emergencia.	2.1	Refugio nocturno.
Sin vivienda	3	Personas en centros para Personas sin Hogar.	3.1	Alojamiento para Personas sin Hogar
			3.2	Alojamiento temporal
			3.3	Alojamiento de transición con apoyo
	4	Personas en albergues para mujeres.	4.1	Alojamiento para mujeres
	5	Personas en centros de alojamientos para inmigrantes y demandantes de asilo.	5.1	Alojamiento temporal o centros de recepción
			5.2	Alojamiento para trabajadores/as temporeros/as
	6	Personas que en un plazo determinado van a ser liberadas de instituciones residenciales o de internamiento.	6.1	Instituciones penales
			6.2	Instituciones sanitarias
			6.3	Centros de menores
	7	Personas en alojamientos con apoyo a largo plazo (debido a la situación “sin hogar”).	7.1	Residencias para Personas sin Hogar Mayores
			7.2	Vivienda tutelada para Personas anteriormente Hogar.
Vivienda Insegura	8	Personas viviendo en un régimen de vivienda inseguro.	8.1	Acogido por familiares
			8.2	Sin tenencia legal
			8.3	Ocupación ilegal
	9	Personas viviendo bajo amenaza de desahucio.	9.1	Orden legal de desahucio (alquiler)
			9.2	Orden legal de embargo (en propiedad)
	10	Personas que viven bajo amenazas de violencia.	10.1	Incidentes de violencia registrados por la Policía
Vivienda inadecuada	11	Personas viviendo en estructuras temporales y no convencionales.	11.1	Casa móvil/caravana
			11.2	Estructura no convencional ni pensada para residir personas
			11.3	Estructura temporal
	12	Alojamiento impropio.	12.1	Alojamiento no apto para ser habitado
	13	Hacinamiento extremo.	13.1	Alojamiento en el que se vive por encima de la densidad de hacinamiento marcada por los estándares habituales

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión realizada por FEANTSA (2017a) a la clasificación de 2005.

2.1.3 Principales enfoques teóricos.

Como se ha visto, el sinhogarismo, lejos de reducirse a las situaciones de calle y a la carencia de alojamientos dignos, supone la acumulación de otras muchas dificultades. Es decir, se trata de un fenómeno complejo y multicausal en el que se relacionan diversos factores (Cabrera y Rubio, 2008). Siguiendo a Sánchez (2010), los complejos itinerarios vitales de las Personas sin Hogar se relacionan con cuatro esferas, en torno a las cuales se agrupan los diferentes factores responsables de las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social: la esfera estructural; la esfera familiar/relacional; la esfera personal/individual, y la esfera cultural. La esfera estructural agrupa factores relacionados con los mercados de vivienda o empleo, los sistemas de educación o de salud y con las políticas de inmigración o protección social. La esfera familiar o relacional se vincula a factores relacionados con las transformaciones y dinámicas de las redes socio-familiares. La esfera personal/individual se asocia a las características personales sociodemográficas y de salud de cada persona. Y, por último, la esfera cultural se encuentra ligada a las profundas transformaciones sociales que han erosionado las formas de solidaridad y cohesión social.

De forma genérica podemos hablar de la existencia de dos enfoques explicativos del sinhogarismo o puntos de vista diferenciados (véase tabla 3). Por un lado, el enfoque «esencialista» se centra en las características individuales de las personas para justificar su situación. De esta forma se alude a la supuesta naturaleza humana, a la moralidad o a diferentes factores individuales como principales desencadenantes del sinhogarismo (Cabrera, 1998b). Por otro lado, el enfoque «estructural» entiende que se trata de un fenómeno social complejo, por lo que la situación de estas personas se debe a las características estructurales de un determinado sistema social excluyente. Se trata de dos miradas enfrentadas, la primera parte de un estado, «ser» es una cualidad definitoria de la

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

persona, y la segunda de una situación, «estar» es una circunstancia. La principal diferencia se encuentra en la concepción de la problemática, entre ser una Personas sin Hogar o estar sin hogar (García, 2007).

Tabla 3

Principales enfoques explicativos del sinhogarismo

Enfoques explicativos del Sinhogarismo	Características	Atribuciones causales
Esencialista	Estático	Individuales
	Ontológico	
Estructural	Dinámico	Multicausal
	Situacional	

Fuente: Elaboración propia a partir de Cabrera y Rubio (2008).

2.1.3.1 Enfoque esencialista.

Tradicionalmente, este ha sido el punto de vista mayoritario mediante el cual se han explicado las causas por las que las personas terminan en situación de calle. Se trata de un enfoque en el que se responsabiliza individualmente a la persona sobre su situación y en el que los factores explicativos predominantes son los individuales. De este modo, e influenciado por presupuestos morales, las Personas sin Hogar son descritas como individuos atípicos, anómicos y marginales con conductas desviadas consideradas como ilícitas (Cabrera, 1998b). Sin embargo, como apuntan Cabrera y Rubio (2008), muchas de estas conductas son una respuesta adaptativa de las condiciones extremas en las que viven.

Bajo esta mirada, las investigaciones se centran en las características o conductas de las Personas sin Hogar en lugar de los mecanismos sociales que excluyen a capas enteras de la población. La presencia de elementos discapacitantes relacionados con la debilidad moral, la edad, las adicciones o las enfermedades físicas y/o mentales por un lado, y las teorías sobre el desarraigo o la desafiliación por otro lado, son las encargadas

de fundamentar la situación en la que se encuentran estas personas. Como ejemplo de lo anterior, Howard Bahr¹⁰ (1973), el gran teórico de la desafiliación en el ámbito del sinhogarismo, define al «*homeless*» en contraposición a la persona vinculada a la comunidad (*settled*). Según el autor las Personas sin Hogar en situación de calle (*skid row man*) son personas estigmatizadas físicamente (enfermos o inválidos), mentalmente (locos), moralmente (criminales, peligros, adictos) y socialmente (desarraigados).

Desde este enfoque resaltan los factores relacionados con el ámbito individual entre los que se encuentran los problemas personales más o menos discapacitantes (adicciones, salud mental...), las diferentes experiencias vitales, dando especial importancia a la acumulación de sucesos vitales estresantes¹¹ y las conductas individuales (vagancia, irresponsabilidad...). También se incluyen en este enfoque los factores relacionales que tienen que ver con el estado de las redes sociales de apoyo, “especialmente relevante en los países de la Europa mediterránea, donde los vínculos familiares han supuesto una barrera de protección frente al riesgo de pobreza y exclusión social” (Cabrera y Rubio, 2008, p. 55). No obstante, esto no quiere decir que todos estos factores no puedan ser interpretados bajo otro enfoque, pues lo realmente importante es la atribución causal.

Planteado en términos esencialistas, “estar sin hogar parece la conclusión lógica de una cadena de sucesivas elecciones sin más responsable, acaso culpable, que la persona que la porta.” (Cabrera y Rubio, 2003, p. 53). Por el contrario, desde un enfoque estructural, el sinhogarismo se entiende como una manifestación de la exclusión social

¹⁰ Se trata de uno de los autores que más ha desarrollado la tesis de la desafiliación en el ámbito del sinhogarismo

¹¹ Situaciones de violencia doméstica o familiar, desempleo, enfermedades físicas, mentales o accidentes, pérdidas económicas, rupturas familiares o relacionales, drogodependencias, salidas de instituciones psiquiátricas o carcelarias, problemas con la justicia... Se trata de sucesos con tres características en común: ser encadenados, traumáticos y repentinos (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2003).

extrema y no se trata, por tanto, ni de una elección personal, ni de una debilidad moral, ni del resultado de no ser capaz de tomar las riendas de tu propia vida.

2.1.3.2 Enfoque estructural.

Desde esta perspectiva se cuestiona que las diferencias individuales o de comportamiento, propias de un enfoque esencialista que terminan por culpabilizar a las víctimas de su propia situación (*Blaming the victim*), sean las principales causas del *sinhogarismo*. Por el contrario, se explica la existencia de condicionantes estructurales y procesos sociales transversales que contribuyen a generar y mantener este tipo de situaciones. Frente a las clásicas tipologías cargadas de estereotipos, esta visión conlleva la desculpabilización de las Personas sin Hogar sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran al repartir del peso de las causas del problema en diferentes factores (empleo, vivienda, inmigración, sistemas de protección, etc...) (Cabrera, 2008b).

Desde el enfoque estructural, el *sinhogarismo* se trata, por tanto, de un continuo de procesos y situaciones en el que convergen numerosos factores. Shlay y Rossi (1992) hablan de fuerzas políticas, económicas y sociales que atraviesan el mercado de vivienda y de trabajo, las políticas sociales de bienestar y de distribución de rentas, los efectos de la reestructuración económica y las políticas sectoriales de apoyo a grupos vulnerables. Además, otros factores macro-sociales como los procesos migratorios, el desarrollo de los sistemas de protección, o modelos y formas de respuesta institucional discriminatorios, ineficaces e insuficientes también contribuyen a mantener la problemática (Cabrera y Rubio, 2008).

Desde esta perspectiva, los factores estructurales son los que inciden con mayor fuerza en el *sinhogarismo*, puesto que, si el mercado de vivienda fuese menos excluyente, existiese un sistema de provisión residencial que garantizase el acceso a una vivienda

digna, y los sistemas de protección asegurasen el cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas, no hablaríamos de sinhogarismo. Sin embargo, no hay que dejar de considerar aquellos elementos relacionados con las características individuales y relacionales de las personas que pueden afectar o condicionar los itinerarios biográficos personales. Por ello se hace necesario un marco conceptual de referencia que sea capaz de integrar lo individual dentro de lo estructural y de dar cuenta de las relaciones entre los diferentes factores (Cabrera, 2008b).

2.1.4 La Exclusión social.

Tradicionalmente se han vinculado las desigualdades sociales con situaciones de precariedad económica y/o material, pero lo cierto es que actualmente supone un problema limitar el análisis solo a este ámbito. Es por ello menester introducir una mirada multidimensional y dinámica sobre aquellos mecanismos excluyentes que limitan la participación social, política, cultural y económica de las personas. De esta forma, el concepto de exclusión social incorpora en su análisis la importancia de las redes socio-familiares, los mercados de trabajo y todos aquellos elementos que dificultan el acceso a los sistemas de protección e incidan en la vulnerabilidad personal de toda la población.

“La cuestión de la exclusión podría definirse como un proceso de carácter estructural que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar sensiblemente el acceso de un considerable número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner seriamente en entredicho su condición misma de ciudadanos”. (Cabrera, 2007, p.12)

Existe un gran consenso a la hora de entender la exclusión social como un fenómeno procesual, dinámico, estructural, multidimensional y acumulativo que no se limita a un plano objetivo de falta de recursos materiales en un momento dado (Bachiller,

2008). En primer lugar, es importante rechazar una visión estática o puntual del fenómeno. Se ha de pensar en todo momento en clave procesual, ya que no se trata de situaciones concretas ni identidades fijas, sino de itinerarios sociales fluctuantes influenciados por la realidad estructural de los sistemas socio-económicos hegemónicos. Siendo, además, el resultado de múltiples factores interrelacionados entre sí. Por tanto, la exclusión social tiene una naturaleza reversible, es decir, se puede intervenir sobre los múltiples factores causantes de dicha situación para modificarla (De la Fuente, 2016).

Una de las elaboraciones más importante sobre los procesos de exclusión social es la realizada por Robert Castel (1997). El autor explica los procesos de exclusión social a través del cruce de dos vectores: uno relacionado con la integración laboral, distinguiendo entre el empleo estable o precario y la expulsión del empleo; y otro relacionado con las redes de sociabilidad y los sistemas de protección, en el que distingue entre la inserción relacional fuerte, la frágil y el aislamiento social. Dichos vectores se materializan en un continuo con tres zonas: zona de integración; zona de vulnerabilidad; y zona de exclusión o desafiliación¹² (véase figura 3). Mientras que la zona de integración se caracteriza por un trabajo estable y unas redes sociales fuertes, la zona de exclusión se define por la no participación en actividades productivas y por la desconexión de la esfera social. Entre ellas se encuentra la zona de vulnerabilidad, integrada por personas en riesgo o amenaza de exclusión social y caracterizada por sus límites difusos¹³.

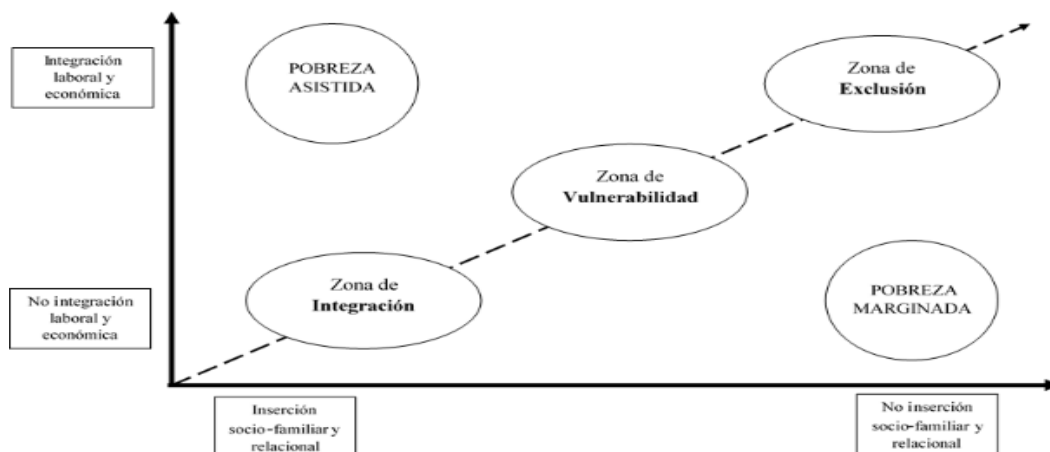
¹² Para Castel, el concepto de desafiliación hace referencia a la ruptura de las redes de sociabilidad primarias, es decir, a las redes socio-familiares interdependientes de protección (Castel, 1997).

¹³ “He propuesto una hipótesis general para explicar la complementariedad de lo que ocurre sobre un eje de integración por el trabajo (empleo estable, empleo precario, expulsión del empleo) con la densidad de la inscripción relacional en redes familiares y de sociabilidad (inserción relacional fuerte, fragilidad relacional, aislamiento social). Estas conexiones califican zonas de diferente densidad de las relaciones sociales: zona de integración, zona de vulnerabilidad, zona de asistencia, zona de exclusión o más bien de desafiliación. Pero no se trata de correlaciones mecánicas, puesto que una valencia fuerte en un eje puede apuntalar la debilidad en el otro (cf., por ejemplo, en el cap. 1, los tratamientos reservados al “pobre vergonzante” y el vagabundo: uno y otro están fuera del trabajo, pero el primero se encuentra completamente inscrito en la comunidad, mientras que el segundo carece de lazos sociales).” (Castel, 1997, p. 418)

Se trata por tanto de un marco teórico aplicable al sinhogarismo que, tomando en consideración los factores individuales, no pierde de vista los factores estructurales que afectan a toda la sociedad. La exclusión social, y por ende las personas excluidas, son el producto de un determinado sistema social. “Esto implica, inevitablemente, que la verdadera «lucha contra la exclusión», no consiste (o al menos no únicamente) en tratar de insertar a los excluidos, sino en luchar por una transformación de las condiciones generales de trabajo, y de vida” (Cabrera, 2008a, p.55).

Figura 3

Proceso de exclusión social a partir del modelo de dos vectores



Fuente: Tomado de Cabrera (2008b, p.151).

2.2 Intervención social con Personas sin Hogar

Históricamente, el mayor peso de la atención a las Personas sin Hogar ha recaído en la Iglesia y en las organizaciones religiosas, y con ellas ha prevalecido una acción social caritativa caracterizada por la asistencia de las necesidades más básicas. En España, no fue hasta los años 90 cuando comenzaron a surgir la mayoría de entidades sociales no confesionales sobre las que, conjuntamente con las organizaciones confesionales y la Iglesia Católica, parece haber recaído gran parte de la responsabilidad pública de la atención social a las Personas sin Hogar en situación de calle (Rubio, 2018). La manera en la que se atiende y se ha atendido a las Personas sin Hogar se encuentra relacionada

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

con los enfoques explicativos sobre el sinhogarismo, de tal forma que no fue hasta la llegada del enfoque estructural que se puso en conexión y se empezó a demandar un abordaje del problema desde las políticas sociales.

En el presente apartado se repasarán las principales formas de acción social con Personas sin Hogar (desde las respuestas caritativas y represivas hasta aquellas otras promocionales centradas en la prevención y en el reconocimiento de derechos) y su relación con los principales enfoques explicativos del sinhogarismo. Seguidamente se explicarán los dos modelos de atención social predominantes en la actualidad (el modelo en escalera y el modelo centrado en la vivienda). Y, para finalizar, y a pesar de la poca literatura científica desarrollada sobre la temática, se expondrá un capítulo sobre la intervención social en medio abierto con Personas sin Hogar (véase tabla 4).

Tabla 4

Resumen de los principales enfoques, formas de acción social y modelos de atención social.

Enfoques explicativos del Sinhogarismo	Formas de acción social con Personas sin Hogar		Modelos de atención social con Personas sin Hogar
Esencialista	Históricas	Caritativas	Limosnero
		Represivas	Higienista
	Clásicas	Asistencialistas	Reclusivo
		De Puerta giratoria	Asilar
Estructural	Contemporáneas	Promocionales	En escalera
			Centrado en la vivienda

Fuente: Elaboración propia.

2.2.1 Formas de acción social con Personas sin Hogar.

El contexto social y económico se ha constituido como un elemento de referencia necesario para poder entender las diferentes formas de acción social que la Sociedad Civil, la Iglesia, el Estado y en los últimos tiempos, el Mercado, han ofrecido frente al sinhogarismo, históricamente ubicados entre “la piedad y la horca” (Geremek, 1998), o, dicho de otra forma, entre “la caridad y el odio” (Mollat 1974, p. 13). Desde una visión del fenómeno relacionada con la moral y vinculada a la salvación personal, hasta su

concepción como problema social objeto de las políticas sociales, existe un gran abismo en el que tiene lugar un antiguo debate. En el fondo, se trata de aclarar si la lucha contra el sinhogarismo es una cuestión estructural y de derechos, exigible a los poderes políticos (enfoque estructural), o si se trata de una cuestión graciable e individual, relacionada con la beneficencia y el cálculo de utilidades (enfoque esencialista) (Cortina, 2017).

Acorde al enfoque esencialista, las formas clásicas de acción social con Personas sin Hogar se han basado en las respuestas caritativas (voluntaristas y moralistas) centradas en el reparto indiscriminado de limosna, y en las respuestas represivas entre las que destacaron las acciones de reclusión, persecución y más recientemente, las medidas «higienistas» de orden público que priorizaban el control del espacio público (Rubio, 2018). Las primeras se configuraron como mecanismos de salvación personal¹⁴, y las segundas se establecieron como mecanismos de regulación de la mano de obra necesarios para el control social y el progreso económico (Maza, 1998).

“La distinción entre pobreza digna e indigna va a seguir siendo utilizada hasta nuestros días como el principal mecanismo legitimador de las dos formas diferentes de intervenir sobre el problema: asistencia social para los pobres *dignos* y represión para los pobres *indignos, ilegítimos*, o no merecedores de tal ayuda.”
(Cabrera, 1998b, p.25)

Más recientemente, entorno a los años 80 y 90, estas formas de acción social (moralistas y represivas) dieron paso a otras centradas en la emergencia¹⁵, en las respuestas asistencialistas centradas en la cobertura de las necesidades básicas

¹⁴ Básicamente se trataba de una suerte de comercio entre ricos y pobres («economía de la salvación»), donde los primeros obtenían la salvación y la redención de los pecados a través del reparto de limosna, y los segundos mediante la resignación y la aceptación de su situación (Castel, 1997).

¹⁵ “Entendida como aquella situación que puede desembocar en estados de vulnerabilidad y de desprotección social, donde se hace necesaria una atención inmediata para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de una situación sobrevenida” (SAMUR Social, 2016, p.146).

(vestimenta, alimentación y aseo principalmente) y en la atención de las problemáticas individuales. Según Nerín, Solanillas, Martín y Casanova (1996), el asistencialismo (que no «asistencia») se caracteriza principalmente por el predominio de la orientación benéfico-paternalista, por la descoordinación, por la metodología voluntarista, y por la ausencia de la prevención y del apoyo a la autonomía. Se trata, por tanto, de respuestas paliativas encapsuladas sobre sí mismas y responsables de un modelo de «puertas giratorias» que, apostando esencialmente por un modelo asilar (albergues de corta estancia y por comedores sociales), no conseguía más que mantener y «cronificar» a las personas en situación de calle (Cabrera y Rubio, 2008).

“La cronicidad hace referencia, generalmente, más a las dificultades del propio modelo de intervención y/o la escasez de respuestas de calidad e innovadoras en la exclusión social extrema, que a las propias dificultades de las personas para abordar su situación de exclusión.” (Illán, 2010)

En contraposición, desde un enfoque estructural del sinhogarismo, se entiende que la acción social con Personas sin Hogar ha de superar las respuestas asistencialistas e individuales, e incidir en los procesos de inclusión social. Siguiendo a Cabrera y Rubio (2008), todo modelo de atención social contra el sinhogarismo que pretenda superar la orientación asistencialista tiene que ser capaz de articular las áreas de prevención y detección temprana en medio abierto, satisfacción de necesidades básicas y recuperación e inserción social. Se trata, por tanto, de generar modelos capaces de superar la mera asistencia de las situaciones de necesidad y de favorecer la autonomía personal y la inclusión social. No obstante, para ello es necesario realizar una transición entre los modelos clásicos caracterizados por enfoques de urgencia y de cuidados asistenciales, por

aquellos otros basados en la prevención, la asistencia y la promoción (así como fomentar la vivienda pública).

2.2.2 Principales modelos de atención social a Personas sin Hogar.

En la actualidad, y alejándose cada vez más de los enfoques esencialistas, existen dos modelos de intervención social con Personas sin Hogar: el modelo en escalera o “Continuum of Care”, establecido en España a raíz de la publicación “Volver a ser” editada por Cáritas (Nerín et al., 1996), y el modelo de derechos centrado en la vivienda o “Housing Led”. Sin embargo, en detrimento de los modelos en «escalera», los modelos basados en el mantenimiento de alojamientos estables a largo plazo, personales o compartidos, están empezando a ganar prestigio y a ser considerados fundamentales en la lucha contra el sinhogarismo.

En la práctica, ambos modelos han de entenderse como tipos ideales, ya que las políticas implementan y desarrollan diferentes combinaciones y modificaciones de los mismos. En España, la Estrategia Nacional y los Planes Comunitarios (como el de la Comunidad de Madrid¹⁶) proponen como objetivo principal la erradicación del sinhogarismo. Para ello, partiendo de un enfoque estructural, se opta por un modelo de derechos, priorizando la vivienda, la seguridad y la asistencia socio-sanitaria. Además, alejándose de enfoques asistencialistas, algunas de sus características más destacables son la prevención y la atención temprana en calle o en situaciones de riesgo de pérdida residencial o conflicto familiar; el tránsito hacia un modelo de vivienda personal o compartida con apoyo profesional; la consecución de la autonomía personal, y el fomento de la participación social en la comunidad de las Personas sin Hogar. Asimismo, también se subraya la importancia de diferenciar la red de Emergencias Sociales de la Red de

¹⁶ Plan de Inclusión de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021.

Atención a las Personas sin Hogar y de la intervención social en medio abierto (MSSSI, 2015 y CPSF, 2016).

Sin embargo, lo cierto es que la Estrategia Nacional no tiene dotación presupuestaria, y que, en el caso concreto de la ciudad de Madrid, el modelo predominante sigue siendo el modelo en escalera. No obstante, en la Estrategia Municipal para la Prevención y Atención al Sinhogarismo 2015-2020 se reconoce la necesidad de la detección temprana a través de la intervención en calle, y se recalca la importancia de las labores de prevención (AGFSSPC, 2015). De esta forma, y a pesar de que continúan desarrollándose actuaciones fundamentadas en la emergencia como la Campaña de Frío, durante la cual se generan plazas de acogida por tiempo limitado debido a las bajas temperaturas, podemos encontrar actuaciones con un carácter no asistencialista. Entre ellas destacan: el programa “Construyendo Hogar: Housing First” iniciado en 2016; el Programa de Pisos de Tratamiento Social; el Programa de Intervención con Jóvenes sin Hogar, y el Protocolo de Actuación Coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid (SAMUR Social, 2016).

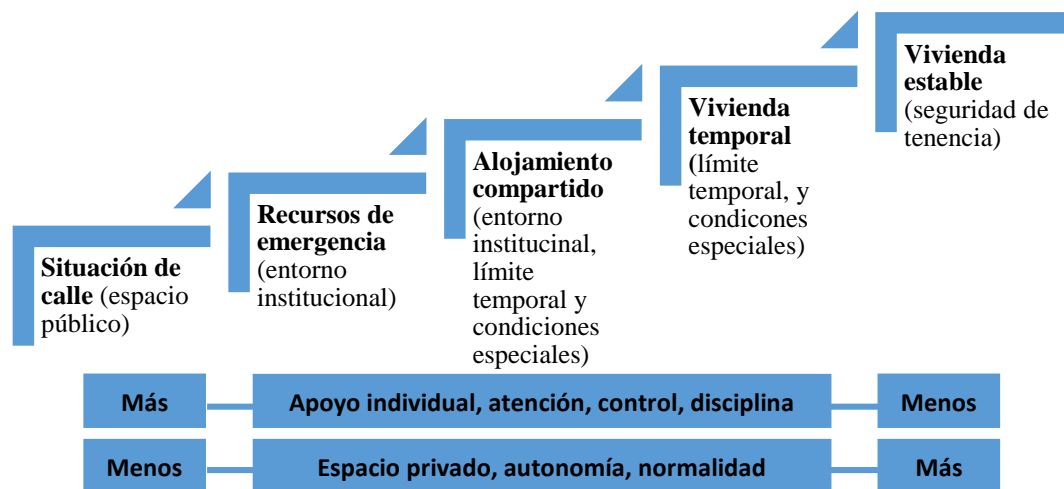
2.2.3.1 Modelo en escalera (Coontinum of Care).

Se trata del modelo de atención social enfocado hacia la consecución de la autonomía personal de las Personas sin Hogar dominante en la mayoría de los países de la Unión Europea. El modelo se organiza en una serie de «etapas» o «escalones» a través de diversos servicios residenciales que la persona tiene que ir superando hasta realizar el tránsito a una vivienda independiente. El primer «escalón» representa la acogida nocturna en recursos de emergencia, el segundo en viviendas compartidas, el tercero en viviendas temporales, y, por último, en la cúspide de la escalera encontramos la vivienda personal

e independiente (véase figura 4). El proceso se lleva a cabo a través de un itinerario en escalera vinculado siempre a una intervención o tratamiento determinado (Busch-Geertsema, 2012). Por tanto, el derecho a la vivienda se encuentra condicionado al cumplimiento y superación de los objetivos establecidos en los procesos de «rehabilitación» (*treatment first*).

Figura 4

Modelo en escalera.



Fuente: Elaboración propia a partir de Busch-Geertsema (2013).

Este modelo, fundamentado sobre la convicción de que una intervención temprana en vivienda conlleva el retorno a vivir una situación de calle, supone un alejamiento del enfoque esencialista (FEANTSA, 2008). Sin embargo, las Personas sin Hogar continúan siendo consideradas como personas «incapaces» que tienen que demostrar estar preparadas para vivir autónomamente” (*housing ready*). Siguiendo a Sahlin (2005), se trata de un modelo que promueve y sostiene la idea de que las situaciones de sinhogarismo son causadas principalmente por los factores individuales (adicciones, inadaptación individual, falta de habilidades psicosociales...). Como apuntan diferentes autores (Busch-Geertsema, 2013; Sahlin, 2005; Tainio y Fredriksson 2009, etc...), este modelo supone, cuanto menos, una barrera en el camino de la erradicación del sinhogarismo. La

escalera tiende a extenderse en los escalones inferiores, mientras que los escalones superiores hacen un cuello de botella. Es decir, la mayoría de las Personas sin Hogar parecen «estancarse» en los recursos de emergencia (intercalando estancias en calle), siendo una minoría las que consiguen promocionar hasta conseguir una vivienda autónoma.

A modo ejemplificador, se expone el caso de la ciudad de Madrid, donde nos encontramos con que los recursos se organizan según un modelo en escalera hacia la inclusión social, con itinerarios marcados según el grado de deterioro personal y exclusión social. “Este itinerario comenzaría en los dispositivos de baja exigencia, pasaría por los de media exigencia y finalizaría en los de alta exigencia hasta lograr la vida independiente de las instituciones” (AGFSSPC, 2015, p. 6). Por un lado, los dispositivos de «baja exigencia» se caracterizan por atender a personas que mantienen hábitos poco aceptados por la sociedad; padecen un importante deterioro físico y/o psíquico; mantienen elevados consumos de sustancias tóxicas; padecen enfermedades mentales, pero no tienen tratamiento, y no tienen conciencia de su problemática. Por el contrario, los dispositivos de «alta exigencia» se reservan para personas que mantienen hábitos aceptados por la sociedad; pueden padecer o no deterioro físico y/o psíquico; tienen conciencia de su problemática (abstinencia o tratamiento mental); muestran un deseo de superación para gestionar una vida autónoma independiente de las instituciones, o bien, si sus capacidades personales no permiten la independencia institucional, pueden cumplir las normas de convivencia exigidas por otras instituciones.

Como se observa, el derecho efectivo a la vivienda solo aparece al final del itinerario y queda condicionado al cumplimiento de aspectos clínicos (abstinencia o tratamiento de salud mental) y morales (hábitos aceptados por la sociedad). Además, como se verá más adelante, se trata de un modelo que reduce la intervención en calle a la

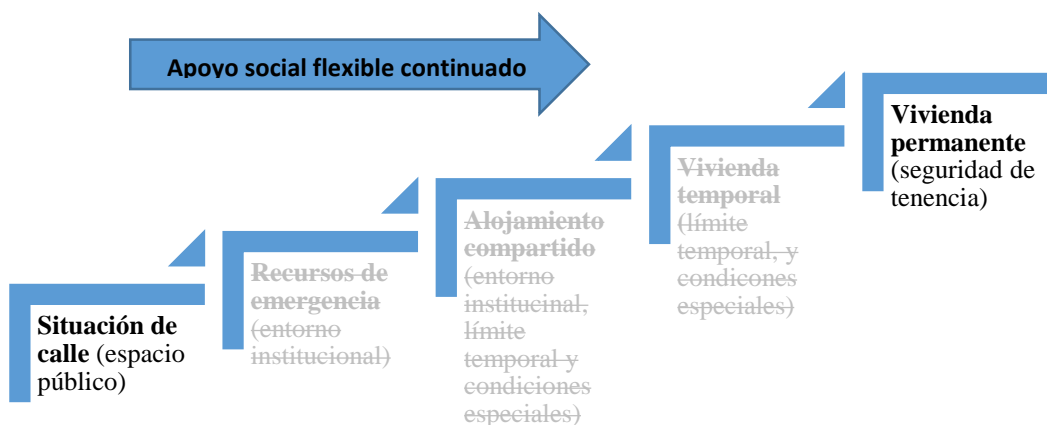
asistencia de las situaciones de emergencia y que complica el cumplimiento de su principal objetivo: la vinculación institucional. Por ello se hace necesario seguir avanzando hacia un enfoque estructural y de derechos capaz de terminar con la tradicional concepción dicotómica entre personas dignas e indignas, que entorpece el disfrute de los derechos fundamentales y que «ancla» a las personas a la calle.

2.2.2.2 Modelo centrado en la vivienda (Housing Led).

Se trata de un modelo alternativo al modelo en escalera que rompe definitivamente con el modelo asilar introduciendo un enfoque de derechos que prioriza «sacar» de las calles a las Personas sin Hogar y que ofrece herramientas reales y efectivas a los profesionales que intervienen en calle. Contrario al modelo basado en la superación de diferentes niveles de autonomía y control en el que, priorizando el tratamiento, hay que ir superando fases fuera del mercado regular de vivienda (alojamientos temporales e institucionalizados), este modelo se orienta a la desinstitucionalización y a la normalización de las condiciones de vida (también de vivienda), y a la individualización del Acompañamiento Social (véase figura 5) (Busch-Geertsema, 2013).

Figura 5

Modelo centrado en la vivienda



Fuente: Elaboración propia a partir de Busch-Geertsema (2013).

Desde este modelo, comúnmente conocido como *Housing First* (Vivienda Primero), se considera que una intervención temprana en vivienda (estable y permanente), conlleva que muchas de las dificultades vinculadas al sinhogarismo se aborden más fácilmente (FEANTSA, 2008). La vivienda es concebida como un derecho innegable y no condicionado a ningún tipo de tratamiento o intervención que, en el caso de España, encuentra su mayor obstáculo en su conversión como bien de mercado (Cáritas Española, 2012).

Aunque desarrollado en primer lugar por la organización “*Pathways to Housing*”, fundada por Sam Tsemberis en Nueva York a principios de la década de 1990, la implementación del modelo *Housing First* en los diferentes contextos internacionales ha supuesto su apertura conceptual. En un principio el programa tenía por objetivo ofrecer viviendas estables en la comunidad acompañadas de servicios itinerantes de apoyo a las Personas sin Hogar con problemas de salud mental severa. Además, se regía por una serie de principios: la vivienda como derecho básico, elección y control de las personas usuarias, separación de vivienda (dispersa e independiente) y servicios, enfoque de recuperación y reducción de daños, y apoyo individualizado y flexible durante el tiempo necesario (Tsemberis, 2010).

En la actualidad, el término *Housing First* (Vivienda Primero) se utiliza de forma genérica para referirse a todas aquellas políticas sociales que priorizan la vivienda estable e independiente y la seguridad de tenencia, sin condicionar el derecho al cumplimiento de los objetivos de ninguna intervención (Padgett, Henwood y Tsemberis, 2016). “La vivienda por sí sola no garantiza la inclusión social, pero es una condición indispensable para que la persona sin hogar pueda llegar a integrarse” (FEANTSA, 2008).

En este sentido, Pleace (2012), en un intento por diferenciar los diferentes tipos de servicios implementados, distingue entre tres tipos *Housing First*:

- Pathways Housing First, acorde al modelo original se ofrece alojamiento a Personas sin Hogar con problemas de salud mental y abuso de sustancias en viviendas dispersas e independientes sin condiciones previas, para posteriormente abordar de forma voluntaria las problemáticas subyacentes;

- Communal Housing First, comparte los principios referidos a la elección personal, reducción de daños y seguridad de tenencia, sin embargo, se trata de viviendas compartidas destinadas a la totalidad de Personas sin Hogar;

- Housing First 'Light' services, referido a proyectos de vivienda o alquiler social en los que no se ofrece asistencia médica ni psicológica directamente por entenderse que se trata de personas con menor necesidad de un Acompañamiento Social.

Básicamente encontramos diferencias relativas al grupo social objetivo, al tipo de vivienda ofrecida y al ámbito prioritario de la intervención social (Busch-Geertsema, 2013). Así, encontramos proyectos destinados exclusivamente a Personas sin Hogar con trastornos mentales, o problemas de adicciones en situación de calle, pero también para personas con otro tipo de necesidades sociales o situaciones. En cuanto a la vivienda, se ofrecen viviendas independientes, compartidas, alquiladas... Y, finalmente, también existen diferencias referentes al tipo de apoyo social ofrecido: seguimiento regular, asistencia médica o psicológica, mediación en el entorno, orientación laboral...

2.2.3 Intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle

Apenas existe literatura científica sobre la intervención social con Personas sin Hogar realizada desde el Trabajo Social, siendo en el contexto europeo la XI Conferencia Europea sobre Sinhogarismo organizada por FEANTSA (*Homelessness and Social Work*

in Europe) una de las mayores fuentes de información disponible (FEANTSA, 2016). Asimismo, la literatura relacionada con la intervención social en medio abierto con Persona sin Hogar se centra fundamentalmente en estudios de Personas Jóvenes sin Hogar o de Personas sin Hogar con problemas de salud mental (Gibson, 2011; Guo & Slesnick, 2017; Rowe, Styron & David, 2016; etc.). En el ámbito nacional hay que destacar las aportaciones realizadas por “RAIS Fundación” y “Asociación Realidades” (Illán, 2010 y Realidades y RAIS, 2007), por “Cáritas” (Cáritas Española, 2012), así como alguna realizada desde la administración central (SGPSC, 2011), pues se trata de las pocas publicaciones en las que se ha desarrollado una perspectiva dirigida a la intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle.

En las siguientes páginas se desarrollará en primer lugar una aproximación genérica a la intervención social en medio abierto desde la perspectiva del Trabajo Social, para terminar con una exposición de la intervención social realizada específicamente con Personas sin Hogar en situación de calle.

2.2.3.1 Trabajo Social en medio abierto.

El Trabajo Social¹⁷ es una disciplina que emplea, a diferencia de las acciones caritativas o filantrópicas (actuaciones motivadas por motivos religiosos y/o morales) y de las meramente técnicas (actuaciones mecanicistas no participativas), una metodología ordenada, coordinada y basada en un conocimiento científico. Hablamos, por tanto, de una intervención orientada por la teoría, es decir, de una actividad con estatus de *praxis*.

¹⁷ La siguiente definición fue aprobada por la Junta General de la FITS y la Asamblea General IASSW en julio de 2014: el trabajo social es una profesión basada en la práctica y la disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a las diversidades son fundamentales para el trabajo social. Sustentado por las teorías del trabajo social, ciencias sociales, humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y mejorar el bienestar (IFSW, 2014).

En general, el Trabajo Social se identifica con la transformación social¹⁸, el acompañamiento individual y la gestión de recursos (Martín, 2013). Siempre en relación a fenómenos vinculados con el malestar psicosocial de los individuos, ordenados según su génesis socio-estructural¹⁹ y su vivencia personal²⁰ (Zamanillo, 1999). Sin embargo, debido a la multiplicidad y complejidad de los elementos que conforman su objeto, no cuenta ni con un único paradigma²¹ de referencia que ordene las teorías y modelos (véase ANEXO B), ni con una definición global (Rodríguez y Sobremonde, 2012).

En lo referente a la intervención realizada directamente en calle, existen multitud de términos: intervención en medio abierto, trabajo de calle, trabajo en el entorno... Incluso al acudir a la literatura anglosajona nos encontramos con tales variedades: “*outreach work*”, “*detached work*”, “*Street-based work*”²², “*street corner work*”, “*fieldwork*”, etc... (Giraldi y Boevé, 2008 y Szeintuch, 2015). No obstante, todas estas prácticas presentan ciertos elementos en común. Se trata de actuaciones socioeducativas, de proximidad, flexibles, construidas colectivamente y basadas en la participación voluntaria, que buscan crear o reforzar lazos sociales y generar espacios de confianza desde donde se puedan abordar las problemáticas de las personas en riesgo que no están en contacto con los recursos sociales (Raymond y Peter, 2010).

¹⁸ ¿Es conveniente mantener este mesiánico deseo de salvación de la humanidad propio de las primeras etapas de influencia cristiana del desarrollo del Trabajo Social? Algunas autoras (Martín, 2013, Zamanillo, 2012, etc...) apuntan a que tal carácter de promoción del cambio social puede provocar prácticas paternalistas y frustraciones profesionales.

¹⁹ “Problemas psicosociales derivados de la falta de producir y de desarrollar las oportunidades vitales necesarias para el crecimiento de los individuos, la realización de su autonomía, la identidad social y el desarrollo personal” (Zamanillo, 1999, p.29).

²⁰ “Padecimiento del malestar que provoca perturbaciones en las distintas esferas de la relación social, familiar, comunitaria e institucional” (Zamanillo, 1999, p.29).

²¹ Paradigmas propuestos por Howe (1999): Funcionalista (reparadores), Interpretativista (buscadores de sentido), Humanista Radical (concientizadores) y Estructuralista Radical (revolucionarios).

²² “*Otreach work*” hace referencia al trabajo de calle priorizando la vinculación con recursos específicos, “*Detached work*” se centra en los medios de vida disponibles de la población, y “*Street-based work*” destaca el hecho de que es un trabajo que solo se desarrolla en la calle (Giraldi y Boevé, 2008).

Hablamos de intervención social en medio abierto (o Trabajo Social en medio abierto), en contraposición a los medios cerrados e institucionalizados, y no de calle, debido a que este último término no termina de sobrepasar el plano físico. Siguiendo a Llena y Parcerisa (2008), podemos definirla como la intervención que tiene lugar en el medio socio-familiar de la persona²³. Es decir, se trata de un espacio de relación, diálogo e interacción propio del entorno natural de la persona más que de un espacio físico o de circulación, ya sea este en el dominio público o en el dominio privado (Raymond y Peter, 2010). De esta forma, el Trabajo Social en medio abierto representa, con sus peculiaridades, un escenario más en la intervención social, y no una respuesta diferenciada.

Los modelos de intervención en Trabajo Social²⁴, integrando aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y filosóficos, son los encargados de orientar y guiar la práctica profesional (Viscarret, 2012). En el Trabajo Social realizado en medio abierto, a pesar de no existir ni un modelo ni un marco teórico en concreto de referencia, existe un gran consenso al afirmar que la intervención implica un proceso de Acompañamiento Social con la persona para mejorar la autoestima, ayudar a desarrollar las capacidades personales y facilitar la inclusión en la vida social (Giraldi y Boevé, 2008). Asimismo, es visto como un proceso socioeducativo con una perspectiva a largo plazo y concebido como un medio, nunca como un fin. Por lo que las técnicas de enganche en el marco de una relación de acompañamiento, tales como el reparto de alimento, pierden el sentido si se convierten en una finalidad en sí misma (Trívez, 2011).

²³ En el caso de las Personas sin Hogar en situación de calle, se refiere principalmente a relaciones sociales insertas en un territorio concreto (pares, vecinos, comerciantes, etc...).

²⁴ Viscarret (2012) propone: modelo psicodinámico (funcional, psicosocial o de resolución de problemas), de modificación de conductas, de intervención en crisis, centrado en la tarea, humanista/existencialista (centrado en el cliente, gestáltico, transaccional o existencialista), crítico/radical (marxista, feminista o Freiriano), de gestión de casos y sistémico (sistémico o ecológico).

La proximidad geográfica constituye una de las principales características del Trabajo Social en medio abierto. Trabajar con las personas directamente en el medio donde se encuentran implica un proceso de integración progresivo y no intrusivo. Son los equipos profesionales los que deben adaptarse a los marcos normativos explícitos e implícitos de las personas, en lugar de ser ellas quienes adopten las normas propias de los marcos institucionales (Giraldi y Boevé, 2008). Se hace imprescindible, por tanto, dar cuenta de las relaciones e interacciones que tienen lugar entre las personas, así como de los espacios y contextos sociales, culturales, políticos o económicos donde tienen lugar, de cara a facilitar la entrada en el medio (Llena y Parcerisa, 2008).

Otro elemento imprescindible en el Trabajo Social en medio abierto es el Acompañamiento Social. Llena y Parcerisa (2008) lo definen como un proceso flexible de aprendizaje donde se acompaña en la toma de decisiones y en la producción de respuestas a los problemas que se presentan en la trayectoria vital de las personas. Se trata de establecer una relación de ayuda con intencionalidad educativa, horizontal y participativa, en la que la confianza, el respeto a la integridad y la autodeterminación contribuyan a alcanzar la emancipación y autonomía de la persona. En definitiva, se trata una intervención flexible y participativa encaminada a promover la autonomía de las personas.

De esta forma los objetivos que persigue el Trabajo Social en medio abierto son: alcanzar, motivar y acompañar a las poblaciones excluidas que no son alcanzadas por las instituciones o para las que los dispositivos existentes no representen una oferta adecuada; facilitar el acceso de estas poblaciones a los recursos correspondientes, analizar el medio social para detectar factores de protección y factores de riesgo; intervenir y mediar de forma bidireccional entre los recursos del entorno (comunidad e instituciones) y las

«poblaciones callejeras»²⁵, y denunciar a las instituciones las carencias existentes para ayudar a proporcionar los servicios y herramientas necesarios por un lado, y responsabilizar a las autoridades políticas por otro (Giraldi y Boevé, 2008; Raymond y Peter, 2010, Quintanar, Blanco y García, 2010).

En general, todo el proceso puede entenderse a través de distintas fases, las cuales no hay que considerar como lineales, ya que se pueden producir continuas idas y venidas. Aun así, distinguimos una primera fase de aproximación y toma de contacto en la que se asientan las bases de la relación de ayuda. No obstante, algunos autores hablan de otras fases previas relacionadas con el estudio y la observación del entorno, y con la presencia en el mismo (Giraldi y Boevé, 2008). En una segunda fase y una vez establecido el contacto, comienza la construcción y la creación del vínculo de confianza necesario para el Acompañamiento Social. Por último, nos encontramos con la etapa de la clausura o cierre, en la que se prepara la finalización de la relación de ayuda (Llena y Parcerisa, 2008).

La necesidad de crear y mantener vínculos relacionales de confianza es la base del Trabajo Social en medio abierto. De esta forma, es importante que exista un vínculo individual y afectivo anterior a cualquier solicitud o demanda de necesidades. Para ello, una de las prácticas más importantes es la escucha activa. Sin embargo, la ausencia de juicios de valor, la discreción, el respeto a los principios de confidencialidad y secreto profesional, la flexibilidad, la capacidad de adaptación o el sentido del humor también juegan un rol importante (Giraldi y Boevé, 2008).

²⁵ Categoría social formada por diversos grupos humanos que resultan de la exclusión social histórica en la que viven amplios grupos de la población y que comparten conocimientos, redes sociales o el espacio público (Giraldi y Boevé, 2008).

2.2.3.2 Intervención en medio abierto con Personas sin Hogar (Outreach).

La intervención social en medio abierto con Personas sin Hogar se realiza en un escenario de calle, donde las intervenciones de proximidad y acompañamiento se convierten en las bases fundamentales para tratar con una población que por distintos motivos no acuden a la Red de centros (Matulič y De Vicente, 2016). Por un lado, la existencia de barreras para acceder a los recursos de protección²⁶ (recursos no adaptados, profesionales no formados, situación administrativa irregular, actitudes prejuiciosas, discrimines o intolerantes, etc...), hacen imprescindible generar servicios que acerquen los recursos a las personas sin Hogar en situación de calle²⁷. Por otro, es igualmente necesario realizar un Acompañamiento Social capaz de motivar y desarrollar una voluntad de cambio y de consolidar los procesos de mejora y autonomía personal.

Según la Estrategia Nacional para Personas sin Hogar:

“Debe darse respuesta a necesidades básicas como el alojamiento, la manutención y el aseo, pasando por la articulación de procesos de acompañamiento social que posibilite a estas personas el contacto con la red especializada de atención e iniciar intervenciones estables para finalizar con el desarrollo de programas de inserción social y laboral”. (MSSSI, 2015, p.6)

De esta forma, la intervención social en medio abierto representa un escenario más dentro de los modelos de intervención con Personas sin Hogar encaminados a la inclusión social, la recuperación de la autonomía, la reconstrucción de la autoestima y la participación social (Illán, 2010).

²⁶ El documento 100 argumentos y propuestas para la configuración de una red local de atención a personas sin hogar (MSPSI, 2011), propone, de cara a mejorar el funcionamiento de la red, dignificar, diversificar y flexibilizar los recursos, y apostar por un trabajo integral, en red y de prevención.

²⁷ El plan de inclusión de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid (CPSF, 2016), propone el trabajo de calle en toda la Comunidad con el objetivo de favorecer el acceso a los servicios básicos.

2.2.3.2.1 Describiendo el modelo de intervención.

La Estrategia Nacional para Personas sin Hogar (MSSSI, 2015) contempla la implementación del modelo de gestión de casos o “*case management*” como vía fundamental para garantizar los procesos de Acompañamiento Social con las Personas sin Hogar²⁸. Se trata de un modelo de intervención multinivel propio del Trabajo Social centrado en la persona (trabajo directo) y en la gestión y administración de los servicios y recursos (trabajo indirecto), que persigue dotar de unidad al conjunto de actuaciones públicas y ciudadanas para evitar solapamientos en las intervenciones. Además, el modelo busca favorecer la presencia de profesionales de referencia (“*case manager*”) capaces de acompañar a las Personas sin Hogar a lo largo de todos sus itinerarios (Viscarret, 2012). No obstante, recordemos que la Estrategia Nacional no tiene dotación presupuestaria, por lo que por el momento no se puede garantizar su aplicabilidad real.

Se plantea así la necesidad de estructurar un modelo de intervención social en calle capaz de superar las prestaciones asistencialistas e indiscriminadas y de ofrecer un abordaje integral acorde a un enfoque estructural y derechos. El protocolo de actuación coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid recomienda un modelo de intervención social flexible y adaptado a las circunstancias de las Personas sin Hogar (AGFSS, 2012). Para ello propone seguir una serie de principios: individualización y respuesta adaptada a las características personales y las potencialidades de cada persona; proximidad y cercanía; globalidad y abordaje de todas las necesidades y demandas de las personas; integralidad

²⁸ Caracterizado por: ofrecer servicios ajustados a las necesidades de las personas desde una relación facilitadora, perseguir la motivación hacia la autonomía, y reafirmarse en los valores tradicionales del Trabajo Social (autodeterminación, reconocimiento del valor y dignidad de la persona, y responsabilidad mutua en la toma de decisiones) (Viscarret, 2012).

y respuesta a todos los ámbitos personales; flexibilidad y adecuación del nivel de exigencia, y priorización de las situaciones de exclusión residencial tempranas.

Otros documentos (AGFSS, 2012; Cáritas Española, 2012; García, 2011; Illán, 2010 y Matulič y De Vicente, 2016) coinciden en proyectar, además, un modelo de búsqueda, flexible y proactivo que no se limite a la asistencia técnica y/o material, y que ofrezca un Acompañamiento Social a largo plazo (basado en la creación de vínculos de confianza, en la activación de capacidades y en la consecución de la autonomía), y unas referencias relaciones estables y emotivas (la relación como principal herramienta de la intervención) (MSPSI, 2011). Además, de cara a garantizar la continuidad de los itinerarios de inserción, mencionan como imprescindible la cooperación multidisciplinar y el trabajo en red, integrando tanto a la iniciativa social (entidades sociales) como a las administraciones públicas (Servicios Sociales de Atención Primaria, centros Sanitarios, cuerpos de policía...) (CPSF, 2016).

Conviene aclarar que al hablar de intervención nos referiremos a cualquier acción realizada con Personas sin Hogar desde contextos en los que se trabaje con esta población. Y es precisamente en la intervención social en medio abierto con Personas sin Hogar planteada desde el Trabajo Social donde la figura del Acompañamiento Social se convierte en un elemento clave (acompañamiento orientado a la motivación y a la consolidación de los procesos de mejora y autonomía personal mediante una relación de ayuda que respete el principio de autodeterminación). Por otro lado, definimos como itinerario de inserción al proceso de intervención social donde al menos “se expresa una demanda por parte del usuario, se ofrece la posibilidad de trabajo conjunto e individual por parte del profesional para atender esa demanda y se confirma la voluntad por parte del usuario de participar en el proceso” (SGPSC, 2011, p.54).

Hay que tener en cuenta que se trata de procesos colaborativos en los que hay que respetar la voluntariedad, la autodeterminación y la capacidad de las personas (Gea, 2011; MSPSI, 2011). Las intervenciones no voluntarias son excepcionales y solo se producen en contextos en los que exista una incapacidad para decidir o un riesgo para la integridad de la persona o de terceras personas (MSPSI, 2011). Asimismo, es imprescindible una implicación con el entorno vecinal y comunitario de las Personas sin Hogar mediante la coordinación y el trabajo en red con todos los recursos disponibles en la comunidad para evitar actitudes de rechazo, promover acciones solidarias y realizar actuaciones lo más eficaces posibles. De esta forma también se persigue favorecer un arraigo a nivel convivencial que facilite la inclusión social, y otro a nivel institucional (empadronamiento²⁹) que posibilite el acceso a la totalidad de recursos y prestaciones (AGFSS, 2012; García, 2011; MSPSI, 2011).

En Madrid, el protocolo de actuación coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar contiene un procedimiento de actuación coordinada entre el SAMUR Social y los Servicios Sociales de Atención Primaria dividido en tres fases (véase figura 6): fase de detección, fase de intervención inicial, y fase de Intervención de apoyo. La detección puede producirse en el centro de Servicios Sociales (vía presencial, telefónica/telemática o escrita) o a través de los Equipos de Calle del SAMUR Social. En el primer caso se comprobará si está empadronado en el distrito y si tiene expediente (se derivará a Zona si tiene expediente y a Primera Atención si carece de él), para, una vez asignado un profesional de referencia se realice la valoración, diagnóstico e intervención. En el segundo caso, la persona

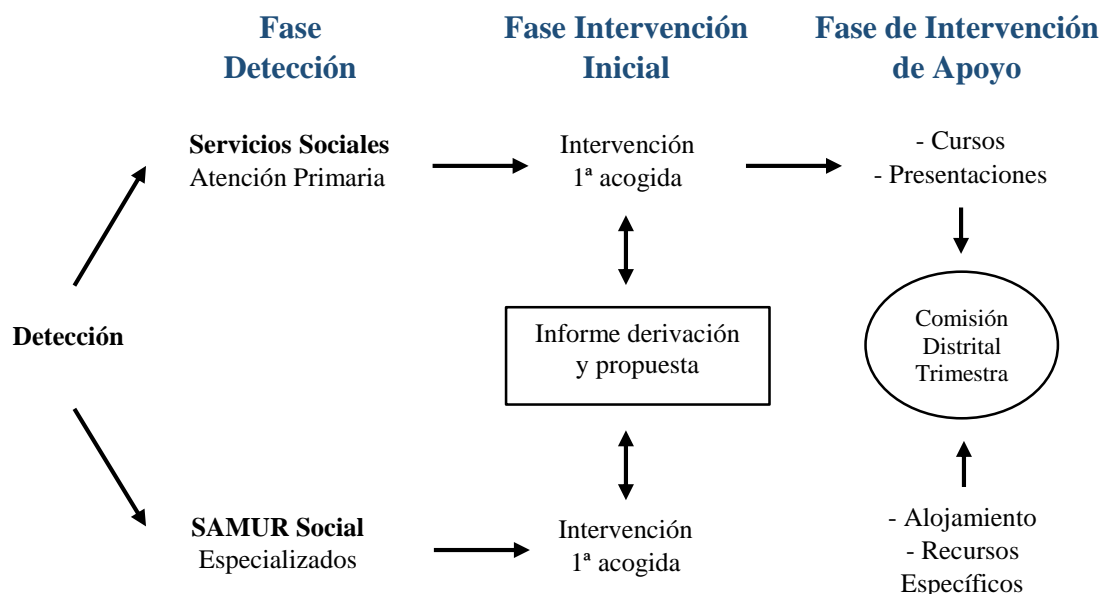
²⁹ El protocolo de actuación coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar reconoce el derecho a empadronar a las personas allá donde se pueda demostrar que pernoctan de forma estable (AGFSS, 2012).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

designada mandará un fax con la intervención realizada y la valoración inicial del equipo de calle. En ambas situaciones la coordinación es constante (AGFSS, 2012).

Figura 6

Protocolo de actuación coordinada



Fuente: Tomado de AGFSS (2012).

2.2.3.2.2 La intervención social y sus fases.

Todo el proceso de intervención en medio abierto se concreta en una serie de fases (ideales y no lineales) con objetivos diferenciados: la fase de observación, la fase de contacto, la fase de acompañamiento, y la fase de desvinculación (Illán 2010; Pérez, 2011). En la fase de observación se realiza una primera aproximación al medio, se establecen rutas para la detección y localización de las personas en situación de calle y se recopila información relevante. En la fase de contacto, con la ayuda de diferentes estrategias de acercamiento, se facilita el inicio de una relación que permita iniciar el proceso de Acompañamiento Social. En la fase de acompañamiento se articulan las prestaciones básicas y se inicia el Acompañamiento Social. Para ello es necesario la construcción de un vínculo significativo que posibilite la relación de ayuda y en último término, la formulación de una demanda y el inicio de un itinerario de inserción. Y, por

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

último, la fase de desvinculación supone el fin de la relación de ayuda en medio abierto (véase tabla 5).

Tabla 5

Fases y objetivos de la intervención en medio abierto

Fases de la intervención	Objetivos de la intervención	Objetivos transversales
1. Fase de observación	Recopilar información relevante sobre las Personas sin Hogar y su entorno (estado físico de las personas, establecimiento de rutas, horarios...)	Mantener la coordinación con las redes institucionales; facilitar el acceso a los recursos de protección (y a los recursos normalizados), mediar en el entorno y sensibilizar a la comunidad.
2. Fase de contacto	Facilitar el inicio de la relación de ayuda y del Acompañamiento Social.	
3. Fase de acompañamiento	Cubrir las necesidades básicas, motivar el inicio de procesos de cambio, mejora y autonomía personal	
4. Fase de desvinculación	Preparar la desvinculación con la persona	

Fuente: elaboración propia.

De esta forma, se diferencian diferentes objetivos: la cobertura de necesidades básicas; el Acompañamiento Social activo capaz de generar relaciones y espacios de encuentro; la motivación para el inicio de procesos de cambio, mejora y autonomía personal; la coordinación con las redes institucionales; el acceso a los recursos de protección (y recursos normalizados), o la mediación y sensibilización vecinal y comunitaria. Aunque siempre teniendo presente que, para no favorecer la estancia en calle, se deben articular conjuntamente las áreas correspondientes a la satisfacción de necesidades básicas y a la recuperación e inserción social (Cabrera y Rubio, 2008).

A pesar de que no existen estrategias estandarizadas según los documentos de referencia, suele haber cierto consenso en que el punto de partida de la intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle se sitúa en la situación específica de cada persona, tomando en consideración tanto la percepción que tiene de ella como la

motivación que tiene para el cambio (García, 2011). Los procesos de Acompañamiento Social a través de la consolidación de la relación de ayuda son fundamentales para generar esa motivación e ilusión por un proyecto de vida diferente. Por consiguiente, la vinculación y la confianza constituyen la base de la intervención social en medio abierto con Personas sin Hogar (Matulič y De Vicente, 2016).

“Estamos más preparados para abordar las carencias materiales o las dificultades personales, con intervenciones técnicas especializadas, que a intervenir en el ámbito de las relaciones personales o sociales, y a mantener la motivación. Y, sin embargo, todos/as sabemos que los recursos materiales o las atenciones técnicas por si solas, no son suficientes para avanzar y consolidar procesos de cambio, de mejora, de autonomía personal.” (García, 2011. p.5)

Sin embargo, la cobertura de las prestaciones básicas ha de estar garantizada en todo momento de manera incondicionada. En la ciudad de Madrid, por ejemplo, se cuenta con prestaciones cuya aprobación no requiere la aceptación de ningún proceso de intervención (plazas en la red de atención a personas sin Hogar o en centros residenciales para mayores, pensiones no contributivas, prestaciones de la ley de Dependencia, plazas en comedores sociales...). Si bien, existen prestaciones que requieren la aceptación de procesos de intervención. Es el caso de la RMI³⁰ (Renta Mínima de Inserción), instrumento de intervención que puede facilitar procesos de inclusión socio-laboral y de vinculación con la Red de Atención a Personas sin Hogar (AGFSS, 2012).

Normalmente los procesos de Acompañamiento Social son anteriores al diseño de los itinerarios de inserción. Ya que previamente es necesario ayudar a la persona a

³⁰ “La Renta Mínima de Inserción constituye, en principio, un derecho subjetivo que posibilita a sus perceptores contar con una prestación económica básica que posibilita la subsistencia a partir de un ingreso mínimo económico y un derecho subjetivo que garantiza los apoyos personales y sociales en el marco de Programa individual de inserción, obligatorio en el caso de titulares perceptores” (AGFSS, 2012, p.11)

adquirir conciencia de su situación (problemática, carencias, capacidades, responsabilidades...), y de motivarla para realizar su propia demanda (Angelats, 2011). En caso de que la demanda no se produzca, se puede y se debe motivar, ya que si no podrían generarse relaciones de dependencia (Lozano, 2011). Sin embargo, es importante que la ausencia de la demanda no conlleve nunca el abandono de la persona o el cese del Acompañamiento Social (Caballol, 2011).

Los itinerarios sociales son procesos no lineales que pueden comportar momentos de recaídas o retrocesos. Por tanto, hay que tener en cuenta que no siempre es necesario ofrecer itinerarios, pues se trata ante todo de procesos flexible y variables en el tiempo en el que la voluntad de las personas se configura como el requisito fundamental. Asimismo, un itinerario no puede nunca ser concebido de manera unilateral. La elaboración del diagnóstico, la definición de los objetivos, y la evaluación del proceso han de ser consensuados con la persona. Es recomendable, además, tener en cuenta durante la concepción del itinerario tres grandes áreas: el área de inclusión económica y residencial, el área de inclusión relacional, y el área de inclusión social y de salud (Angelats, 2011).

Para evitar frustraciones, tanto en las Personas sin hogar como en los/as profesionales, las demandas no ajustadas a la realidad han de ser negociadas y reconducidas (Peláez, 2011). Ya que existen situaciones en las que, aun existiendo una voluntad de cambio, no hay recursos adecuados disponibles. Además, es conveniente tener claro que el trabajo en medio abierto se basa en acompañar a la persona y en respetar sus decisiones (Trívez, 2011). En muchas ocasiones las expectativas de los/as profesionales depositadas en los tiempos o en las prioridades no son razonables o no coinciden con la de las Personas sin Hogar. “Las ganas de cambiar son o no del/a usuario/a, pero NO pueden ser del/a profesional” (Angelats, 2011, p.50).

Las prácticas profesionales han de contemplar siempre el refuerzo y apoyo a las motivaciones de cambio de las Personas sin Hogar, así como el acompañamiento para el acceso y uso de recursos (MSPSI, 2011). La relación es la herramienta fundamental, y esta ha de ser honesta, flexible, cercana e incluir la comprensión de los roles y sus límites. Además, siguiendo a García (2011) e Illán (2010), los/as profesionales han de poseer una serie de conocimientos y competencias específicas. En primer lugar, se necesitan unos conocimientos teóricos específicos sobre las personas, los entornos, la intervención y los recursos sociales. Y, para ello es fundamental contar con procesos formativos permanentes. En segundo lugar, también se precisan habilidades comunicativas y relacionales, capacidad de trabajo en equipo, flexibilidad y adaptación al cambio, iniciativa y toma de decisiones, capacidad de análisis de la realidad, tolerancia a la frustración, paciencia, perseverancia, sensibilidad y sentido del humor.

2.2.3.2.3 El rol del voluntariado.

Algunos autores, debido al importante número de voluntariado presente en el sector del sinhogarismo, han remarcado que el papel de la acción voluntaria debe ser siempre complementaria a la acción profesional, sin sustituir ninguna de sus funciones y sirviendo en todo momento de apoyo al trabajo técnico y profesional (Trívez, 2011). Las exigencias planteadas al voluntariado son diferentes de las de los equipos profesionales, aun así, existe un consenso en afirmar que los objetivos del voluntariado están enfocados a motivar un cambio y a cubrir aquellas facetas afectivas que son imposibles de asumir para el sector profesional, convirtiéndose de esta forma en referentes personales estables para las Personas sin Hogar (Gea, 2011). Así, los límites de la acción voluntaria quedarían establecidos en relación al vínculo afectivo establecido y a las funciones del trabajo profesional (véase figura 7).

Figura 7

Límites de la acción voluntaria



Fuente: Tomado de “Un despacho sin puertas: trabajo de calle con personas sin hogar” (Illán 2010).

No obstante, para evitar prácticas asistencialistas o puramente emotivas, es importante realizar una acción voluntaria encaminada a fomentar y a respetar la autonomía personal de las Personas sin Hogar, así como favorecer los procesos de inclusión social mediante la coordinación y colaboración con los equipos profesionales. Por tanto, podemos decir que la función del voluntariado se basa a realizar un acompañamiento no profesional e incondicionado sin límite de tiempo, acorde a unos principios de empatía, horizontalidad, respeto, búsqueda de potencialidades y trabajo en red (Illán, 2010).

Por otro lado, la acción del voluntariado es un buen instrumento de sensibilización con capacidad para producir un cambio en el entorno cercano y en las estructuras (Illán, 2010). Recordando a Freire (1975) y a su enfoque problematizador³¹, tanto el reconocimiento de la persona como la problematización de la situación deben convertirse siempre en elementos necesarios de la acción solidaria voluntaria, de forma contraria, estaremos ante una «falsa generosidad» con tildes mesiánicas que necesita que la situación de injusticia permanezca inalterada. La solidaridad solo se produce cuando la acción “deja de ser un gesto ingenuo y sentimental de carácter individual; y... [se reconoce a las personas] ...en una situación de injusticia” (Freire, 1975, p. 30).

³¹ Modelo de intervención social del Trabajo Social que busca tomar conciencia y modificar la situación problemática a través del fomento de la crítica social, el análisis y la reflexión crítica (Viscarret, 2012).

Capítulo 3: Metodología

“Las ciencias sociales no deben mirarse en el espejo de las físico-naturales, tomando a éstas como modelo, pues la peculiaridad de su objeto se lo impide. Se trata, en efecto, de un objeto [...] subjetivo, en el sentido de que posee subjetividad y reflexividad propias, volición y libertad [...] Un objeto, en fin, de una complejidad inimaginable.”
(Beltrán, 1985, p.20)

3.1 Introducción

En este capítulo se mostrará la metodología empleada para la realización de esta investigación. En primer lugar, se delimitará el objeto de estudio temática, poblacional y geográficamente. En segundo lugar, se desarrollarán los objetivos y preguntas de investigación que han guiado tanto la elección metodológica como la realización de este trabajo. Posteriormente se expondrá la justificación metodología, con articulación de perspectivas cualitativas y cuantitativas, y se describirán las principales técnicas de investigación empleadas (observación, entrevistas en profundidad y análisis de datos secundarios). Y, por último, se describirán el diseño muestral de las entrevistas y las fases seguidas en el presente proceso investigativo.

3.2 Delimitación del objeto de estudio

La presente investigación se centra en analizar los modelos de intervención social con Personas sin Hogar subyacentes a las actuaciones en medio abierto realizadas por las entidades sociales del Tercer Sector³² en la ciudad de Madrid. En este sentido, el ámbito poblacional está compuesto por las Personas sin Hogar en situación de calle y por las

³² Si finalmente la investigación se ha centrado únicamente en las entidades sociales y no ha tenido en cuenta a los servicios profesionales (SAMUR Social), es debido a las dificultades de acceso que me encontré, ya que en un principio mi voluntad, debido a la importancia y peso que tiene, era contar también con dicho servicio. Para tratar de suplir en parte esa carencia, he recurrido a las Memorias de actividad publicadas anualmente por el SAMUR Social.

entidades sociales. Las primeras, según la tipología ETHOS (FEANTSA, 2017a), quedan definidas como “*roofless*” o «sin techo» (categoría 1 de la tipología ETHOS: viviendo en un espacio público o a la intemperie sin un refugio que se puede definir como vivienda). Las segundas, siguiendo a Chaves y Sajardo (1997), como toda aquella entidad con funciones sociales o políticas y no relacionada de manera directa con la posesión de capital (sin ánimo de lucro), entre las que se encuentran: ONG, asociaciones, grupos parroquiales, grupos informales, etc.... Asimismo, el ámbito geográfico de esta investigación queda circunscrito al municipio de Madrid, ciudad dividida en 21 distritos³³ y con una población aproximada de 3,182 millones de personas (INE, 2017).

En la actualidad los principales recursos que están interviniendo en calle por parte de la administración pública son los Equipos de Calle del SAMUR Social y el Equipo de Calle de Salud Mental. Por otro lado, además de algunos grupos informales y parroquiales sin ninguna entidad jurídica (grupos evangelistas como o “El Sendero de la Cruz” o “Filadelfia”, y grupos católicos como “San Cristóbal”), las principales entidades sociales, que están actuando en calle son: “Solidarios”, “Acción en Red”, “Moradas”, “Acción Humanitatis”, “Bokatas”, “Granito a Granito”, “Servicio Civil Internacional”, “Cooperación Internacional”, “Comunidad de Sant’Egidio” y “Orden de Malta”.

3.3 Objetivos y preguntas de investigación

3.3.1 Preguntas de investigación.

La principal inquietud que motivó el desarrollo de esta investigación fue conocer cómo y bajo qué modelo se intervenía con las Personas sin Hogar en situación de calle en

³³ La ciudad de Madrid se divide en 21 distritos: Centro, Arganzuela, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde, Villa de Vallecas, San Blas-Canillejas y Barajas.

la ciudad de Madrid. Más concretamente, dar cuenta de las consecuencias de las intervenciones realizadas en medio abierto, aparentemente enfocadas a la asistencia de las necesidades básicas. Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación fueron surgiendo nuevas preguntas que se fueron integrando y complementando a los objetivos de la investigación inicialmente planteados.

En este sentido, otras preguntas de investigación que fueron emergiendo durante la realización del trabajo fueron: ¿qué tipo de actuaciones realizan las diferentes entidades sociales y servicios públicos?, ¿cómo son vistas las actuaciones realizadas por parte de la administración pública?, ¿qué relatos y narrativas fundamentan cada modelo de intervención?, ¿qué contradicciones y tensiones encontramos en los diferentes modelos de atención social en calle?, ¿cuál es la situación actual de las Personas sin Hogar en situación de calle?, ¿favorece el actual modelo de intervención la mera gestión del sinhogarismo en lugar de avanzar en su erradicación?, etc...

3.3.2 Objetivos generales y específicos.

Una vez revisada la literatura y formulada la delimitación del objeto de estudio, se proseguirá con la enumeración de los objetivos (véase tabla 6). En este sentido, el objetivo general planteado que persigue y define la presente investigación es el siguiente:

1. Exponer y analizar los modelos de intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle de las entidades sociales de la ciudad de Madrid.

Con la intención de concretar lo máximo posible y conseguir responder correctamente al objetivo anteriormente planteado se atenderán a los siguientes objetivos específicos, desglosados a su vez en otra serie de objetivos concretos:

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Tabla 6

Objetivos de la investigación

Objetivo General			Objetivos Específicos		Objetivos Concretos
1	Exponer y analizar los modelos de intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle de las entidades sociales de la ciudad de Madrid.	1.1	Describir la situación actual de las Personas sin Hogar en situación de calle en la ciudad de Madrid con el fin de dibujar el escenario al que se enfrentan las entidades sociales.	1.1.1	Dimensionar y caracterizar las Personas sin Hogar en situación de calle en la ciudad de Madrid.
		1.2	Analizar los modelos de intervención en medio abierto con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid realizado desde las entidades sociales	1.2.1	Situar y describir los principales recursos y entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.
				1.2.2	Describir las actuaciones realizadas por las entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.
				1.2.3	Analizar los modelos de intervención social de las entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid..

Fuente: Elaboración propia.

1.1 Describir la situación actual de las Personas sin Hogar en situación de calle en la ciudad de Madrid con el fin de dibujar el escenario al que se enfrentan las entidades sociales.

a) Dimensionar y caracterizar las Personas sin Hogar en situación de calle en la ciudad de Madrid (ETHOS 1).

1.2 Analizar los modelos de intervención en medio abierto con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid realizado desde las entidades sociales.

b) Situar y describir los principales recursos y entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.

c) Describir las actuaciones realizadas por las entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.

- d) Analizar los modelos de intervención social de las entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.

3.4 Justificación metodológica

Esta investigación se ha llevado a cabo mediante un diseño metodológico basado en la articulación en la complementación de diferentes técnicas cuantitativas y cualitativas. En suma, se trata de una investigación explicativa, transversal, no experimental y elaborada mediante datos de fuentes primarias y secundarias.

La investigación social parte de una concepción compleja y heterogénea de la realidad, con un objeto de estudio poseedor de subjetividad, reflexividad, libertad y volición (Beltrán, 1985). Además, la doctrina del doble aspecto de la realidad social introducida por Ortí (1986) describe la realidad dividida en dos esferas, una fáctica u objetiva referida a los hechos sociales, y otra latente o subjetiva, en relación a los discursos, sentidos y significados. Por lo que siendo imposible abarcar tal pluralidad desde un solo método, se hace imprescindible emplear un pluralismo metodológico que se adecue al objeto de cada investigación.

En conclusión, para una investigación con objetivos de distinto cariz inserta en realidades complejas compuestas por hechos y discursos, se deben adecuar las metodologías y las técnicas en función del nivel social que se quiera conocer. En el caso de esta investigación, para los objetos referidos a dimensionar, caracterizar, situar y describir a las Personas sin Hogar y a los recursos de atención en calle, se emplearon preferentemente técnicas cuantitativas de análisis documental de datos secundarios. Así, para elaborar la primera aproximación a los tipos de entidades sociales que intervienen

en calle se realizó un análisis Cluster o de conglomerados. Por su parte, para los objetivos dirigido a describir las actuaciones realizadas y a analizar y valorar los modelos subyacentes a las intervenciones en medio abierto, se emplearon técnicas cualitativas propias del análisis sociohermenéutico.

3.5 Técnicas de investigación

Las principales técnicas de recolección de datos escogidas para la investigación han sido la entrevista en profundidad (adjuntas en CD) y la revisión documental de fuentes y datos secundarios. Sin embargo, para cubrir vacíos del diseño metodológico se ha optado por acompañar a entidades sociales que intervienen en calle haciendo observación (adjunto en CD el Cuaderno de Campo), así como asistir a diversas jornadas³⁴ (audios adjuntos en CD).

3.5.1 La entrevista en profundidad.

Se trata de una técnica de investigación orientada a captar, analizar e interpretar información significativa de un determinado fenómeno social que necesita de la libre manifestación de las personas entrevistadas y de sus intereses, creencias y deseos (Ortí, 1986). Esta persona puede ser un representante típico de la población a estudiar o un informante clave. En cualquier caso, mediante la entrevista se pretende construir el sentido social del grupo de referencia al que pertenece o con el que se identifica.

³⁴ A.1: Presentación guía “Donde Comer, Dormir, Lavarse” (20 de marzo de 2018). Ponentes: Javier Palop (Responsable de la Fundación SM), Javier Cuevas (Delegado Episcopal de Cáritas) y Tiscar Espigares (Responsable de la Comunidad de Sant Egidio).

A.2: VIII Jornada Técnica: De Sin Refugio a Sin Hogar. (13 de junio de 2018). Ponentes: Sebastián Mora (Profesor Universidad Pontificia Comillas), Estrella Galán (CEAR), Emilia Barroso (Directora General de Acción Social, Ayto. de Sevilla), Luis Nogués (Director General de Emergencias e Integración Comunitaria, Ayto. de Madrid), Xabier Parra (Director de SERCADE), y Sergio Barciela (Equipo de Migraciones de Cáritas Española).

Ortí (1986) la define como “un diálogo *face to face*, directo y espontáneo, de una cierta concentración e intensidad [...] que oriente el discurso lógico y afectivo de la entrevista de una forma más o menos directiva (según la finalidad perseguida en cada caso)” (p.214). Resumiendo, la entrevista en profundidad en el ámbito de la investigación social se caracteriza por el encuentro entre al menos dos personas donde se presta especial atención a la interacción comunicativa verbal y no verbal, por la asimetría en la relación de los interlocutores y por el objetivo que persigue dicha conversación. Además, atendiendo a su grado de estructuración o directividad podemos distinguir entre entrevistas estructuradas o entrevistas abiertas.

Debido al carácter descriptivo e interpretativo de la entrevista, mediante esta técnica se ha pretendido conseguir información subjetivamente sincera que facilitara por un lado la descripción de las actuaciones llevadas a cabo en medio abierto en la ciudad de Madrid (reconstrucción de las prácticas realizadas), y, por otro lado, tratar de dilucidar los modelos subyacentes a dichas prácticas (sistema de normas, valores, creencias campos semánticos, vocabulario arquetípico, relaciones de poder, etc...) (Alonso, 1998).

Para ello, se ha optado por la realización de entrevistas abiertas (o semidirectivas) sin un listado de preguntas fijas (no así de un guion de temas a tratar³⁵), en las que se explicaba en un principio el objeto y la motivación del estudio para después tratar de intervenir lo menos posible y propiciar de esta forma, el surgir del discurso latente, los condicionamientos ideológicos y “la forma social –cultura y de clase- de la estructura de su personalidad” (Ortí, 1986, p.215) (ver guion de la entrevista en ANEXO C). Si “se

³⁵ Los principales bloques temáticos de la entrevista son: las Personas sin Hogar, los Recursos de Proximidad y la Intervención en calle con Personas sin Hogar.

trata de conocer las relaciones socio-estructurales, lo que conviene es una combinación de escucha atenta y de cuestionamiento” (Bertaux, 1993, p.164).

3.5.2 Revisión documental y reelaboración de datos secundarios.

De cara a dimensionar, caracterizar, situar y describir a las Personas sin Hogar y a los principales recursos de atención en calle en la ciudad de Madrid, se ha acudido a diferentes fuentes documentales de datos (ver reelaboración efectuada de datos secundarios en ANEXO D). Destacan los Recuentos Nocturnos de Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid y las memorias de actividad tanto del SAMUR Social como de las entidades sociales. No obstante, al no haber tenido acceso a las bases de microdatos, tan solo se han podido analizar las cifras y tablas de frecuencias publicadas, no habiendo sido posible en muchas ocasiones superar el plano descriptivo ni aplicar técnicas avanzadas de investigación cuantitativa para profundizar en las relaciones entre variables. Otras fuentes de datos consultadas han sido: las presentaciones de las Campañas contra el Frío de la ciudad de Madrid; el Protocolo de Actuación coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid; la Estrategia Municipal para la Prevención y Atención al Sinhogarismo 2015-2020 (LARES); el Plan de inclusión de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021, la Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020 y diferentes encuestas del INE (2005, 2012 y 2016).

3.5.3.1 Los Recuentos Nocturnos de Personas sin Hogar.

Madrid fue la primera ciudad de España en poner en marcha una iniciativa que permitiera estimar el número de personas que viven en calle. En la actualidad, los Recuentos Nocturnos de Personas sin Hogar son llevados a cabo por encargo del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, desde

que, en 2006, el Foro Técnico de Personas sin Hogar³⁶ expresara la necesidad de realizar investigaciones al respecto. Desde entonces los recuentos³⁷ son elaborados por expertos de la Universidad Complutense de Madrid, Universidad Pontificia de Comillas y Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Se trata de un proyecto que trabaja desde una metodología basada en la colaboración entre el Sector Público y las entidades sociales. En el último recuento realizado en 2016 se crearon 125 equipos de entre 3 y 4 personas formados por personal técnico del SAMUR y personas voluntarias. Estos equipos se distribuyeron por los 21 distritos de la ciudad y recorrieron las calles de Madrid para tratar de localizar y entrevistar, con la ayuda de una encuesta tipificada, a las Personas sin Hogar en situación de calle. Además, 13 de esos equipos se destinaron expresamente a la localización e identificación de asentamientos urbanos (SAMUR, 2016).

Son tres los objetivos que se persiguen a través de este instrumento: cuantificar las personas sin hogar que hay en una noche concreta en Madrid, profundizar en el conocimiento de la realidad de estas personas, y sensibilizar socialmente a la comunidad de la situación en la que se encuentran. De esta forma, desde el primer recuento realizado en 2006 hasta el último de 2016 se han generado 8 informes donde se detallan las principales características de estas personas y sus itinerarios vitales. A excepción de los recuentos realizados en 2009 y 2016 coincidentes con lluvias que pudieron afectar al número de personas detectadas (en estas fechas se registraron los mínimos históricos hasta la fecha), no parecen producirse cambios sustanciales en los resultados en virtud de

³⁶ “Órgano Colegiado de carácter consultivo [encargado de] formular propuestas sobre medidas de optimización y adecuación de la red asistencial especializada en la atención a Personas Sin Hogar y apoyar el desarrollo de acciones coordinadas y transversales, promovidas desde las diferentes Áreas sectoriales del Ayuntamiento y desde la propia iniciativa social” (BOAM, 2004).

³⁷ Basados en el recuento anual HOPE (Homeless Outreach Population Estimate) realizado desde 2005 por el DHS (Department of Homeless Services) de la ciudad de Nueva York.

la fecha escogida para realizarlos, motivo por el cual desde 2012 se vienen realizando en el mes de diciembre.

Para la presente investigación se ha consultado el VI, VII y VIII Recuento Nocturno de Personas sin Hogar (Muñoz, Cabrera y Sánchez, 2012, 2014 y 2016). De esta forma contamos con los datos accesibles más actualizados y damos continuidad a la última encuesta sobre Personas sin Hogar realizada por el INE en 2012. Además, también se ha contado con un documento realizado por sus autores (Cabrera, Muñoz y Sánchez, 2017) para la XX jornada organizada por FEANTSA en Barcelona (FEANTSA, 2017b).

3.5.3.2 Las memorias de Actividad.

Por un lado, se han consultado las memorias de actividad del Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar publicadas desde la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social del Ayuntamiento de Madrid comprendidas entre el periodo de tiempo 2010-2016. En estos documentos se ofrecen datos referentes a la propia entidad (historia, proyectos, recursos, funciones, objetivos, valores, etc...) y a los recursos y proyectos de la Red Municipal de Centros de Personas sin Hogar (no así de las redes de iniciativa privada y social). Por otro lado, también se han revisado las memorias de actividad de las entidades “Bokatas” (2014 y 2016), “Solidarios” (2012, 2014, 2016 y 2017) y “Cooperación Internacional” (2014, 2016 y 2017). Todas las memorias consultadas coinciden con el periodo de tiempo establecido por los Recuentos Nocturnos (2012-2016).

3.5.3 La observación.

La observación es la técnica investigación de recogida de información más representativa del método etnográfico. Sin embargo, para ser considerada científica precisa de intencionalidad y sistematicidad. En esta investigación, se ha optado por

registrar la información mediante una observación flexible semiestructurada, participante, cualitativa y directa, que cumpla con los principios de constancia, control y orientación teórica y conceptual planteados por König (1973). Con ello se pretende observar las actuaciones realizadas por las entidades sociales, en especial las de aquellas entidades a las que no he podido entrevistar, para después analizar y valorar la información recogida sobre los participantes, el ambiente, los comportamientos y los objetivos perseguidos (Sellitz, Cook y Wrightsman, 1989).

Para efectuar la observación se ha elaborado un cuaderno de campo (C.C) en el que se recogen datos en relación a las rutas realizadas por la zona céntrica de Madrid con “Solidarios” (Plaza de Ópera y Plaza Mayor) el 23 de noviembre de 2017, y con “Cáritas Universitaria – Pastoral Universitaria” (Sevilla, Sol, Plaza de Ópera y Plaza Mayor) el 25 de abril de 2018. Asimismo, también quedan recogidas las notas tomadas los días 8 de marzo y 14 de marzo de 2018, en los que acudo de forma individual a la zona centro de Madrid (para ver el guion de la observación véase el ANEXO E).

3.6 Análisis de datos

Durante el proceso investigativo se ha realizado un análisis sociohermenéutico de los discursos con los documentos elaborados (transcripciones de entrevistas y cuaderno de campo) con el objetivo de desvelar los modelos de intervención social con Personas sin Hogar. Para facilitar esta interpretación se realizó un análisis de conglomerados con el software SPSS (v.23) para explorar la estructura subyacente y las diferentes posibilidades de agrupamiento de los ítems definitorios de las entidades sociales. Sin embargo, más adelante fue necesario apoyarse en los resultados del análisis sociohermenéutico para la elaboración y presentación de los modelos de intervención

social con Personas sin Hogar, ya que tan solo se trataba de una técnica exploratoria y las diferencias intra entre los sub-Cluster resultantes eran muy pequeñas.

3.6.1 Análisis sociohermenéutico de los discursos.

El discurso social, como práctica social construida teóricamente por las personas investigadoras, es siempre expresión de un sistema de relaciones del que hay que descubrir la lógica y los elementos clave (no se trata de realizar simples clasificaciones). Este tipo análisis parte, por tanto, de la interpretación y crítica no solo del propio texto, sino también del contexto concreto donde ha tenido lugar el análisis (Ricoeur, 1975). Para ello es preciso tener en cuenta los sistemas de valores, las figuras retóricas empleadas, los posicionamientos ideológicos (censuras, justificaciones, excusas, acusaciones, defensas, lapsus, etc...), las fuerzas e intereses sociales, los espacios comunicativos, las relaciones de poder propias de este momento sociohistórico concreto, etc... Se busca, accediendo al plano latente y superando el de lo manifiesto, la reconstrucción del sentido de los discursos en su situación –micro y macro- de enunciación (Alonso, 1998).

Para llevar a cabo este tipo de análisis fue necesario imprimir los materiales y realizar el análisis de manera artesanal. Primero se comenzó realizando un análisis de contenido y un vaciado temático centrado en lo expresamente manifiesto para identificar y clasificar temas y categorías aplicables al material. A partir de ahí se realizó un proceso de codificación e interpretación en el que se identificaron las principales familias y códigos a analizar. Más adelante, de cara a discernir las diferentes fracciones discursivas y descubrir los posicionamientos discursivos que desvelarán los modelos de intervención, se prestó especial atención a las metáforas, a través de las cuales se manifiesta el imaginario social y se generan emociones, posicionamientos ideológicos y legitimidades (Lizcano, 2006). No obstante, también se tuvieron en cuenta las asociaciones semánticas,

los discursos implícitos y los estilos discursivos (principales atractores semánticos, expresiones, contenidos, comparaciones, contradicciones, ocultaciones, etc...).

Como resultado se ha obtenido un mapa discursivo sobre los diferentes posicionamientos en la intervención en medio abierto con Personas sin Hogar constituido por dos ejes. El primero en relación a la concepción de las Personas sin Hogar se divide en tres categorías: sujeto capaz (reconocimiento dialógico afectivo); sujeto incapaz (relación supraordinada), y objeto (cosificación). El segundo, referente a los principales objetivos de la entidad, también se divide en tres categorías: transformación social; promoción individual, y asistencia. A nuestro modo de ver, la elección de estos dos ejes resulta de especial utilidad debido a que relaciona dos elementos esenciales para la intervención social: el ámbito de acción y el tipo de relación. Además, como se podía conjeturar, en el mapa también aparecen reflejados los principales enfoques teóricos sobre el sinhogarismo: crítico estructural; pragmático individual, y moralista esencialista. Como se verá, se han diferenciado dos grandes bloques: el bloque Inclusivo, integrado por las posiciones discursivas crítica, vinculante y profesionalizada, y el bloque Asistencialista, integrado por una posición afectiva y otra caritativa (véase anexo F).

3.6.2 Análisis de Conglomerados (Cluster analysis).

Se trata de un conjunto de técnicas multivariantes y clasificatorias que tienen por objetivo agrupar objetos a partir de un conjunto de variables medidas sobre los elementos a clasificar. Los conglomerados resultantes estarán formados por objetos similares, mostrando alta homogeneidad interna o intraconglomerado, y alta heterogeneidad externa o interconglomerados. Es por ello que se ha escogido esta técnica de análisis, especialmente recomendada para la realización de tipologías y búsqueda de estructuras subyacentes a los datos (Everitt, Landau, Leese, y Stahl, 2011).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Para llevar a cabo este análisis es preciso seleccionar una serie de variables con baja correlación. En nuestro caso, acorde a la teoría, se han seleccionado las siguientes variables (a excepción de V11, todas dicotomizadas: 0 = No; 1 = Si): V1 (carácter religioso), V2 (Forma jurídica), V3 (coordinación con la red), V4 (reparto de alimento y ropa), V5 (vinculación personal), V6 (vinculación institucional), V7 (sensibilización social), V8 (orientación política), V9 (formación), V10 (compromiso normativo) y V11 (nº de voluntarios/as). Asimismo, en la matriz de correlaciones puede comprobarse la no existencia de dependencia lineal (véase tabla 7).

Tabla 7

Matriz de correlaciones

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11
Correlación de Pearson	1,000	,033	-,548	,720	-,283	-,225	-,381	-,461	-,690	-,537	,156
	,033	1,000	,461	-,284	,640	,234	,395	,182	,395	,337	,101
	-,548	,461	1,000	-,617	,720	,507	,548	,395	,857	,732	,284
	,720	-,284	-,617	1,000	-,444	-,426	-,720	-,640	-,720	-,843	,009
	-,283	,640	,720	-,444	1,000	,365	,617	,284	,617	,527	,251
	-,225	,234	,507	-,426	,365	1,000	,592	,272	,592	,693	,711
	-,381	,395	,548	-,720	,617	,592	1,000	,461	,690	,854	,470
	-,461	,182	,395	-,640	,284	,272	,461	1,000	,461	,539	-,219
	-,690	,395	,857	-,720	,617	,592	,690	,461	1,000	,854	,374
	-,537	,337	,732	-,843	,527	,693	,854	,539	,854	1,000	,464
	,156	,101	,284	,009	,251	,711	,470	-,219	,374	,464	1,000

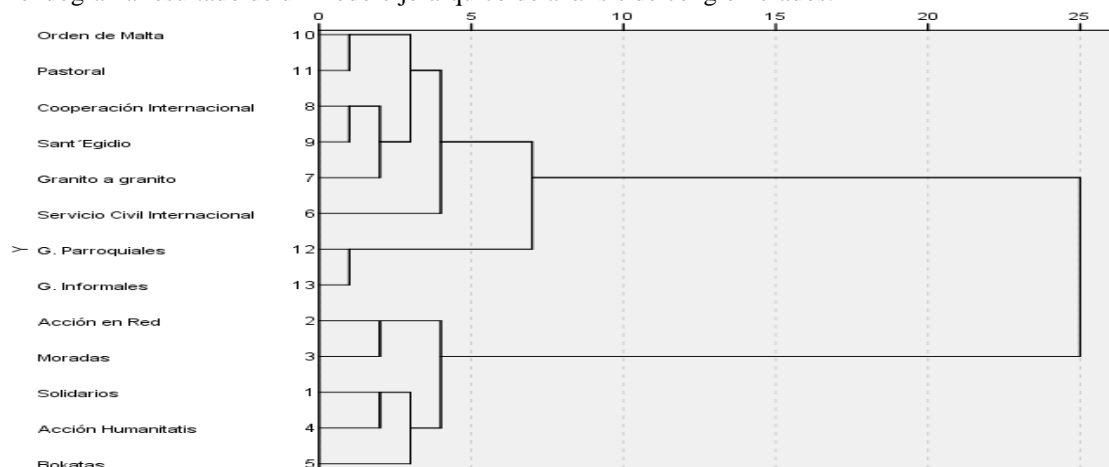
Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v.23.

En cuanto a los resultados, mediante el análisis del dendograma ofrecido por el modelo jerárquico realizado en primer lugar (método de agrupación Ward y medida de distancia euclídea al cuadrado) se obtuvieron 2 grandes clústeres. Esto nos permitió diferenciar entre dos tipos de entidades sociales: unas «asistenciales» y otras «promocionales» Para ello se seleccionaron las variables V1, V2, V3, V4, V5, V6, V7, V8, V9 y V10 (véase figura 8).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Figura 8

Dendograma resultado de un modelo jerárquico de análisis de conglomerados.

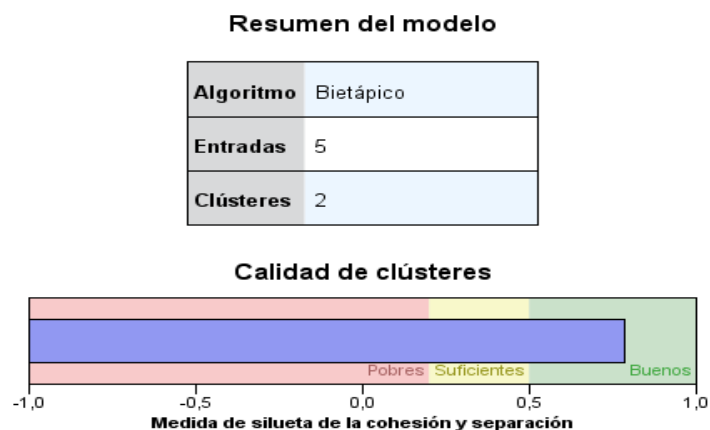


Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v.23.

Más adelante estos resultados (2 clústeres) se confirmaron mediante el empleo del modelo bietápico, para el que se utilizaron las variables de mayor importancia de cara a la construcción del modelo. V3, V4, V7, V9 y V10 (véase figura 9),

Figura 9

Resumen del modelo bietápico



Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v.23.

3.7 Diseño muestral de las entrevistas

Como en cualquier diseño cualitativo, los criterios de inclusión muestral escogidos no se han basado en la representatividad estadística, sino en la significación estructural. Es decir, se ha buscado una muestra que permita el abordaje del conjunto de dimensiones (lo más diversificada posible) y que contenga a informantes significativos y

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

relevantes para la comprensión del fenómeno estudiado (Bertaux, 1993). Asimismo, de cara a poder ofrecer una base sólida sobre la que poder hacer generalizaciones y validar los resultados, también se ha tenido en cuenta el criterio de saturación. Siguiendo a Bertaux (1993), “el fenómeno por el que, superado un cierto número de entrevistas, el investigador o el equipo tienen la impresión de no aprender ya nada” (p. 159).

En cuanto a la significatividad de los informantes, se ha seleccionado de forma intencionada a representantes típicos y modales, e informantes directos (voluntariado activo en la intervención en calle con Personas sin Hogar). De ellos se espera que reproduzcan el lugar que ocupan en la intervención social con Personas sin Hogar, para así obtener claves discursivas y representaciones simbólicas colectivas que permitan acceder al discurso social. Para ello, y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación se han seleccionado 2 variables discursivas analíticamente relevantes que a nuestro modo de ver pueden dar lugar a discursos diferenciados por relacionarse con los principales enfoques explicativos del sinhogarismo: 1) el carácter confesional o aconfesional de la entidad, y 2) el principal objetivo de la entidad, ya sea la cobertura de las necesidades básicas o la promoción individual (ver tabla 8).

Tabla 8

Casillero tipológico del diseño muestral

		Tipo de entidad		Total
		Entidades no confesionales	Entidades confesionales	
Objetivo principal de la entidad	Cobertura de necesidades básicas	1	3	4
	Promoción individual	4	-	4
Total		5	3	8+2

Fuente: Elaboración propia.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Para cumplir, además, con los criterios de diversificación y saturación se ha sobredimensionado la presencia de entidades no confesionales (5 entrevistas) equiparándolas a la de entidades confesionales (3 entrevistas). Por último, también se han tenido en cuenta los recursos de la administración pública por tratarse de informantes clave en la intervención profesional con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid. En este sentido se han realizado otras 2 entrevistas, una a la Directiva del SAMUR Social³⁸, y otra al coordinador de PRISEMI³⁹, (véase tabla 9).

Tabla 9

Entrevistas realizadas en la investigación

Nº de Entrevista	Entidad Social	Fecha de realización
Entrevista 1 (E.1)	“Cooperación Internacional”	11-11-2017
Entrevista 2 (E.2)	“Servicio Civil Internacional”	11-11-2017
Entrevista 3 (E.3)	“SAMUR Social”	01-12-2017
Entrevista 4 (E.4)	“Solidarios”	02-03-2018
Entrevista 5 (E.5)	“Mensajeros de la Paz”	08-03-2018
Entrevista 6 (E.6)	“Acción Humanitatis”	09-03-2018
Entrevista 7 (E.7)	“Acción en Red”	15-03-2018
Entrevista 8 (E.8)	“Comunidad de Sant’Egidio”	23-03-2018
Entrevista 9 (E.9)	“Asociación Moradas”	09-04-2018
Entrevista 10 (E.10)	“PRISEMI”	11-05-2018

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Fases del proceso

Los diseños metodológicos basados en la articulación en la complementación de diferentes técnicas cuantitativas y cualitativas permiten cierto grado de flexibilidad, por lo que no se trata de procesos completamente lineales. En la presente investigación se diferencian las siguientes fases: exploración y revisión bibliográfica inicial para la construcción del objeto de estudio y del marco teórico de referencia; planificación metodológica, selección y búsqueda de los informantes típicos, modales y directos;

³⁸ Reunión a la que acudieron Darío Pérez, M^a Jesús Utrilla y Luis Nogués.

³⁹ Entrevista con Francisco Recalde, coordinador del equipo psicosocial que trabaja integrado en el Equipo de Calle de Salud Mental.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

trabajo de campo, realización de las entrevistas y asistencia a actos significativos; transcripción y análisis de los datos recogidos, y, por último, elaboración y redacción de los resultados (véase tabla 10).

Tabla 10

Fases de la investigación

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
F1. Exploración y revisión bibliográfica inicial												
Construcción del objeto de estudio												
Delimitación de los objetivos												
Concreción del marco teórico												
Revisión bibliográfica												
F2. Planificación metodológica												
Selección de las técnicas de investigación												
Búsqueda y selección de informantes clave												
Selección de los contextos de investigación												
F3. Trabajo de campo												
Realización de las entrevistas												
Asistencia a los actos												
Elaboración del cuaderno de campo												
F4. Transcripción y análisis de los datos recogidos												
Transcripción de las entrevistas												
Análisis documental de datos secundarios												
Análisis de conglomerados												
Análisis sociohermenéutico de los documentos												
F5. Elaboración y redacción de los resultados												
Redacción trabajo												
Entrega final												

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 4: Análisis y resultados

“La solidaridad se manifiesta con las personas sin hogar de forma muy... variopinta, sí. [...] Y con actitudes personales también muy variopintas, el paternalismo, el altruismo, el rechazo... y a veces también desde la reivindicación de la Justicia” (E.4).

4.1 Introducción

En este capítulo se mostrarán los principales resultados de la investigación. En primer lugar, se contextualizará la intervención en medio abierto realizada en Madrid mediante la descripción de la Red de Atención Social a Personas sin Hogar y de los recursos específicos de intervención en calle. Seguidamente, se realizará una caracterización de las Personas sin Hogar en situación de calle con el fin de dibujar el escenario al que se enfrentan las entidades sociales. Y, por último, se expondrán y valorarán las principales actuaciones y modelos de intervención de las entidades sociales.

4.2 La Red de Atención a Personas sin Hogar de Madrid

Con este punto se pretende contextualizar y dar a conocer los principales servicios y recursos de la Red de Atención Social a Personas sin Hogar. Para ello hemos clasificado en tres los elementos de la Red: la Red estable, la Red temporal (Campaña de Frío) y los recursos de proximidad específicos de intervención en calle (estos últimos diferenciados de la Red estable debido a los matices de la investigación).

4.2.1 La Red Estable.

Como ya hemos indicado más arriba las intervenciones con Personas sin Hogar en Madrid quedan enmarcadas dentro de la Red de Atención a Personas sin Hogar, construida siguiendo un modelo en escalera y con un enfoque de emergencia (SAMUR Social, 2016). La Red engloba recursos residenciales, centros de día y de gestión de la

RMI, servicios de proximidad... Sin embargo, no toda la red es municipal, en ella encontramos recursos de titularidad privada, instituciones públicas de gestión privada y entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector.

La ciudad de Madrid cuenta con una Red estable de 1.484 plazas, entre las que mayoritariamente se integran recursos municipales y recursos pertenecientes a la red FACIAM⁴⁰. No obstante, otras entidades sociales como “Asociación Realidades”, “Asociación Provivienda” o “Fundación RAIS” también se encuentran presentes. Algunos de los recursos y centros a destacar son: el SAMUR Social⁴¹; los Centros Abiertos (“Puerta Abierta”, “Peñuelas-Geranos”, “Calatrava-La Rosa” y “Pozas-Catalina Labouré”); los Centros de Acogida (“Juan Luis Vives”, “San Isidro”, “San Juan de Dios”, “San Martín de Porres”, “Cáritas: CEDIA 24h “ y “Santa María de la Paz”), las plazas en pisos “Housing First” (“Fundación RAIS”, “Asociación Realidades”, Asociación Provivienda”, etc...) y los centros de día.

4.2.2 La Campaña Municipal contra el Frío.

La Campaña Municipal contra el Frío constituye, desde hace más 30 años, una de las principales actuaciones enmarcada dentro del Programa Municipal de Atención a Personas sin Hogar desarrollada desde el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid. Sin embargo, aunque se trata de un servicio de titularidad pública, su gestión se encuentra externalizada desde el invierno de 2012/2013 en la ONG “ACCEM”⁴².

⁴⁰ Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados. Compuesta por: “San Juan de Dios”, “San Martín de Porres”, “Programa Integral San Vicente de Paul”, Centro de Día-Comedor Social “Luz Casanova” de “Apostólicas Del Corazón De Jesús”, Centro “Sta. María de la Paz” y CEDIA 24h (FACIAM, 2015).

⁴¹ Servicio de Atención Municipal a las Emergencias Sociales compuesto por: la Central del Samur Social, el Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas, los Equipos de calle, las Unidades móviles, y la Sala de comunicaciones y Unidad de Estancias Breves.

⁴² Asociación Comisión Católica Española de Migraciones.

Se trata de una actuación institucional específica dirigida a reforzar, durante los meses invernales de más frío, la capacidad de acogida y la intervención en calle hacia aquellas personas que sufren los estados más graves de exclusión social y que por diferentes motivos no accedan a la Red de Atención a Personas sin Hogar. Durante esas fechas, además de los dispositivos estables de la Red de Atención, también se cuenta con los dispositivos de acogida abiertos en el marco de la Campaña Municipal contra el Frío⁴³ y con la coordinación de otros servicios municipales⁴⁴ (SAMUR Social, 2016).

La Campaña de Frío 2017/2018 supuso un aumento de 569 plazas, con lo que se contó durante ese periodo con un total de 2.053 plazas en toda la red (SAMUR Social, 2018). Como novedad, los centros específicos de Campaña de Frío Pinar de San José y Villa de Vallecas han permanecido abiertos durante todo el año incorporándose como recursos estables para atender, además, a personas inmigrantes recién llegadas que están a la espera de que la Oficina de Asilo y Refugio, dependiente del Ministerio del Interior, formalice su solicitud de protección internacional (Ayuntamiento de Madrid, 2018).

4.2.3 Recursos específicos de intervención en calle

La intervención en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid ha estado encabezada por diferentes actores en los últimos tiempos. La “Asociación Realidades”, fundada en 1992, fue la primera en intervenir en medio abierto. Más adelante, en el año 2000, “RAIS Fundación” inició un proyecto de trabajo de calle con Personas sin Hogar que se prolongaría hasta enero de 2008, momento en que la tarea pasó a ser competencia exclusiva del SAMUR Social (Illán, 2010). Previamente, se creó en el año 2003 el Equipo

⁴³ Recursos específicos de Campaña de Frío: Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José, 130 plazas para hombres y 20 para mujeres; Centro de Día de Pinar de San José; Centro de Acogida de Emergencias de Villa de Vallecas, 140 plazas para hombres; “Corazón de Padre”; “Centro para Extranjeros de Cruz Roja”; y Plazas en pensiones (SAMUR Social, 2016).

⁴⁴ Policía Municipal, Madrid Salud, SAMUR Protección Civil, Servicio Municipal de limpieza, Servicios Sociales de Atención Primaria, la EMT... (SAMUR Social, 2018).

de calle de Salud Mental (ECASAM). En la actualidad, la responsabilidad en la atención a las Personas sin Hogar en situación de calle (por parte de la administración pública) recae en los Equipos de Calle del SAMUR Social, creados por el Ayuntamiento de Madrid en 2004⁴⁵ (SAMUR Social, s.f.).

No obstante, algunas entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector como “Acción en red”, “Solidarios” o la “Comunidad de San Egidio”, han venido desarrollando su actividad en calle con Personas sin Hogar desde finales de los años 90. Además, a partir de la primera década del siglo XXI, han comenzado a surgir numerosas entidades sociales (“Servicio Civil Internacional”, “Cooperación Internacional”, “Pastoral Universitaria”, “Moradas” o “Acción Humanitatis”), así como otros grupos sin forma jurídica vinculados principalmente a grupos parroquiales (“El Sendero de la Cruz”, “Filadelfia” o “San Cristobal”).

4.2.3.1 Los Equipos de Calle del SAMUR Social.

Los Equipos de Calle del SAMUR Social dependen en la actualidad del Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar integrado en la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid. Aunque desde el 2004, año en el que se puso en marcha por parte del Ayuntamiento de Madrid el SAMUR Social, la empresa “Grupo 5” ha sido la encargada de gestionar el recurso.

Se trata de un servicio de proximidad que actúa directamente en la calle desde un modelo de búsqueda y acercamiento de personas vulnerables en exclusión social que realiza las funciones de “puente” entre la calle y la Red de Atención a Personas sin Hogar.

⁴⁵ Como precedentes directos encontramos en 1988 al SITADE (Servicio de Información Telefónica y Atención de Emergencias), en 1990 la UMES (Unidad Móvil de Emergencias Sociales) y en el año 2002 el Equipo de Intervención social y Humanitario (Cabrera y Rubio, 2003).

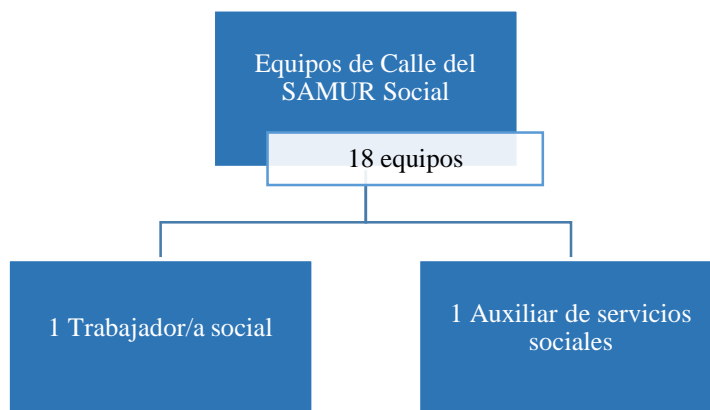
INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Su actividad se centra en realizar labores de detección, valoración, atención directa y seguimiento de estas personas. Asimismo, desde el año 2011, el SAMUR Social se constituye como una unidad competente en la gestión de la RMI, destinada en este caso, a personas que se encuentren en situación de calle y que carezcan de vínculos administrativos y sociales (SAMUR Social, 2016).

En la actualidad se cuenta con 36 profesionales y 18 Equipos de Calle⁴⁶ (véase figura 10), que atienden prioritariamente en los distritos de la almendra central debido a que en dichas zonas existe una mayor concentración de Personas sin Hogar. Asimismo, de cara a interpretar los datos ofrecidos por el SAMUR Social, hay que señalar que de las personas atendidas por los Equipos de Calle se encuentran personas en situación de precariedad económica que no pernoctan en calle (SAMUR Social, 2016).

Figura 10

Organigrama de los Equipos de Calle del SAMUR Social



Fuente. SAMUR Social (2016).

Hay que destacar que desde el año 2015 que se puso en marcha el nuevo sistema de valoración, el SAMUR Social se ha configurado también como un dispositivo de “Puerta Única de Entrada” (PUE) a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

⁴⁶ El horario de estos equipos, formado por un/a trabajador/a social, y un/a auxiliar de servicios sociales, es de 7:00h a 22:00h de lunes a viernes, realizando uno de ellos su intervención los fines de semana y festivos (SAMUR Social, 2016).

Es decir, asume la función de valorar la primera demanda y de gestionar las plazas de acogida de la red (municipal). Además, desde entonces, todos los centros de la Red (municipal) de Atención a Personas Sin Hogar cuentan con la misma aplicación informática (CIVIS-CPSH) (SAMUR Social, 2016).

4.2.3.1.1 Programa de intervención con Jóvenes sin Hogar.

Debido a la detección de un elevado y creciente número de Jóvenes sin Hogar, en 2006 se puso en marcha un programa de intervención con jóvenes en situación de calle entre los 18 y 21 años. La intervención realizada, consecuente con la falta de recursos personales y de apoyos sociales y familiares detectada, tiene como eje principal un Acompañamiento Social en medio abierto enfocado a iniciar un itinerario centrado en el empleo y en atender a las carencias más básicas (alojamiento, alimentación, salud e higiene) (SAMUR Social, 2016).

4.2.3.2 El Equipo de Calle de Salud Mental: PRISEMI Y ECASAM.

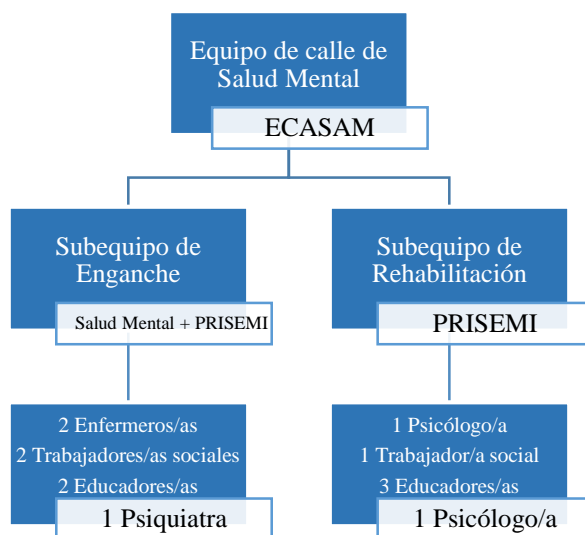
El Equipo de calle de Salud Mental (ECASAM) es un equipo mixto creado en 2003 e integrado tanto por profesionales del Hospital Clínico de San Carlos y del Hospital Universitario La Paz, dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, como por el Servicio de Apoyo a la Reinserción Social de Personas con Enfermedad Mental Grave Sin Hogar (antiguo Proyecto PRISEMI), gestionado por la empresa “Grupo EXTER” y dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, también de la Comunidad de Madrid (PRISEMI, 2018).

Se trata de un equipo interdisciplinar formado por profesionales de Psiquiatría, Psicología, Enfermería, Trabajo Social y Educación Social, que ofrecen atención

psiquiátrica y asistencia socio-sanitaria a personas con problemas de salud mental⁴⁷ grave en situación de calle. En la práctica se diferencian 2 subequipos en constante coordinación, un subequipo clínico de enganche y otro subequipo de rehabilitación, que realizan funciones de evaluación, diagnóstico, tratamiento, seguimiento, enganche con la persona y puente con otros recursos normalizados. El subequipo de enganche (7 profesionales) es el encargado de intervenir en calle, siendo sus integrantes los primeros en interactuar con las Personas sin Hogar usuarias del servicio. En cambio, el subequipo de rehabilitación (6 profesionales) interviene fundamentalmente en los recursos a los que las Personas sin Hogar acuden o residen (véase figura 11) (PRISEMI, 2018).

Figura 11

Organigrama del Equipo de Calle de Salud Mental



Fuente: PRISEMI (2018).

El ECASAM tiene conocimiento de las Personas sin Hogar por medio de dos vías formalizadas a través de la Mesa de derivación en la que participa el SAMUR Social: la social, gracias a la información aportada por las entidades sociales, instituciones y

⁴⁷ Siguiendo al sistema de clasificación DSM, hablamos de trastornos mentales y no de enfermedades mentales. “La enfermedad tiene un origen, tienen una sintomatología, tiene una evolución y un tratamiento... El trastorno no, no tiene, ni una causa clara, ni una evolución clara, ni una, ni un tratamiento claro” (Entrevista con coordinador del PRISEMI el 11 de mayo de 2008).

servicios que actúan con Personas sin Hogar; y la sanitaria, tras ingresos puntuales producidos en los hospitales de la Comunidad de Madrid (PRISEMI, 2018).

4.2.3.3 Las Entidades Sociales del Tercer Sector.

En la actualidad, numerosas entidades sociales integradas únicamente por voluntarios/as desarrollan su actividad atendiendo a las Personas sin Hogar en las calles de Madrid. Como características en común destacan su carácter no lucrativo y voluntario, sin embargo, presentan una gran heterogeneidad de prácticas, metas y modelos de intervención. De esta forma se pueden realizar numerosas clasificaciones atendiendo a su carácter confesional o no, su grado de coordinación con el resto de recursos, a la posesión y tipo de su forma jurídica, al papel de la formación, al grado de normatividad, al tipo de servicio ofrecido, etc...

En este sentido, los resultados del análisis de conglomerados realizado me han llevado a establecer dos tipos básicos de entidades. Las «asistenciales», formado mayoritariamente por entidades confesionales centradas en la cobertura de las necesidades básicas de alimentación y vestimenta mediante acciones descoordinadas o espontáneas (escaso compromiso normativo y coordinación con la red), y que no otorga mucha importancia ni a la formación ni a sensibilización. Y las «promocionales», formado por un reducido grupo de entidades aconfesionales que priorizan la vinculación personal (de cara a conseguir sus objetivos) frente al reparto de alimento, y caracterizadas por acciones coordinadas e informadas con alcance comunitario.

En Madrid, las principales entidades «promocionales» son: “Solidarios”, “Acción en Red”, “Moradas”, “Acción Humanitatis” y “Bokatas”⁴⁸. A su vez, las principales

⁴⁸ Esta entidad se encuentra a medio camino entre ambos tipos de entidades. No obstante, debido al análisis de sus memorias publicadas (no recibí respuestas la tratar de contactar con la entidad), y a pesar del carácter prioritario que parece ocupar en su actividad el reparto de comida, he optado por situarla en el grupo de

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

entidades «asistenciales» son: “Granito a Granito”, “Servicio Civil Internacional”, “Cooperación Internacional”, “Comunidad de Sant’Egidio”, “Orden de Malta” y “Pastoral Universitaria”. A las que habría que añadir los grupos parroquiales (“El Sendero de la Cruz”, “Filadelfia”, “San Cristóbal”, etc...) y los grupos informales (ver tabla 11).

Tabla 11

Principales variables distintivas de las entidades sociales

	Entidades «promocionales»					Entidades «asistenciales»								
	“Solidarios”	“Acción en red”	“Moradas”	“Acción Humanitatis”	“Bokatas”	“Servicio Civil Internacional”	“Granito a granito”	“Cooperación Internacional”	“Comunidad de Sant’Egidio”	“Orden de Malta”	“Pastoral Universitaria”	“Grupos parroquiales”	“Grupos informales”	Total
Carácter religioso	-	-	-	-	Si	-	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	
Forma Jurídica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	
Coordinación con la Red	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	-	-	-	-	
Reparto de alimento y ropa	-	-	-	-	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Vinculación Personal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	-	-	
Vinculación institucional	Si	Si	-	-	Si	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sensibilización social	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	Si	-	-	-	-	-	
Orientación política	-	Si	Si	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Formación	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	-	-	-	-	-	
Compromiso Normativo	Si	Si	Si	Si	Si	-	-	-	-	-	-	-	-	
Voluntariado (aprox.)	150	20	10	25	269	15	10	60	20	10	20	50	20	679

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de las entidades y de las entrevistas en profundidad.

entidades «promocionales» debido a la importancia que le otorgan a la formación y a la vinculación de las Personas sin Hogar con los recursos de la Red.

Al tratar de dimensionar los recursos de proximidad y las entidades sociales por el número de personas voluntarias con las que cuentan (a partir de las entrevistas realizadas y de las memorias de actividad consultadas) estimamos la existencia de 679⁴⁹ personas voluntarias frente a 43 profesionales (36 profesionales del SAMUR Social y 7 del equipo de enganche del ECASAM). Es decir, el 94% de las personas que actúan en calle con Personas sin Hogar son voluntarias. Si bien, hay que tener en cuenta que, de esas 679 personas voluntarias, no todas actúan en calle cada día en los mismos horarios.

4.2.3.3.1 “Solidaros”.

Esta ONG inició su programa de atención a Personas sin Hogar en 1995. Actualmente se dedica al acompañamiento de Personas sin Hogar en calle, prestando mediante el desarrollo de «vínculos emocionales afectivos» que faciliten los procesos de recuperación de la autoestima y participación social, y el fomento de políticas de alianzas fundamentadas en el trabajo en red. Asimismo, también realizan labores de detección y vinculación de las Personas sin Hogar con otros recursos, por un lado, y mediación y sensibilización en el entorno con el objetivo de mejorar su situación, por otro.

La entidad cuenta con más de 150 personas voluntarias (la mayoría universitarias) que realizan rutas nocturnas de lunes a jueves por el centro de Madrid. Además, como estrategia de acercamiento emplean termos con café y galletas.

4.2.3.3.2 “Acción en Red”.

Se trata de una Federación de asociaciones con implantación en diversas Comunidades Autónomas y con diversos campos de acción. Respecto al campo de la exclusión social, en Madrid se realiza desde 1997 una intervención social directa basada

⁴⁹ Se trata de un dato muy parejo a la base social registrada durante los distintos Recuentos Nocturnos, que cuenta con una media de 662 personas (Cabrera et al., 2017).

en una «relación horizontal de apoyo de igual a igual» con el objetivo de servir de «puente» entre los recursos y las Personas sin Hogar. En este sentido se diferencian cuatro grandes áreas, todas ellas entendidas desde el trabajo en red: mediación en el entorno; presión institucional; incidencia política, e intervención directa con Personas sin Hogar.

Cuenta con un equipo de 20 voluntarios/as que realizan «rutas nocturnas contra la exclusión» los sábados y domingos por el centro de Madrid. Como estrategia de acercamiento se emplean termos con café o caldo, zumo y galletas.

4.2.3.3.3 “Asociación Moradas”.

La asociación Moradas es, desde 2011, una entidad feminista no mixta sin ánimo de lucro que actúa con mujeres sin hogar mediante un «acompañamiento horizontal» planteado desde la sororidad. Sus objetivos son mejorar la calidad de vida de las mujeres sin hogar, ayudar en la construcción de relaciones alternativas y positivas, y facilitar la adquisición de herramientas para su independencia.

Se trata de un pequeño grupo de «militarias» (mixto entre voluntariado y militancia)”, que realiza «rutas feministas» todos los miércoles por la noche en el centro de Madrid sin la ayuda de ningún recurso material. Además, tanto el trabajo en red, como la reivindicación política o la presión institucional son vistas como esenciales.

4.2.3.3.4 “Acción Humanitatis”.

Se trata de una organización sin ánimo de lucro fundada en 2014 dedicada a la intervención social y al «acompañamiento» y seguimiento de los procesos de reinserción con Personas sin Hogar mediante «relaciones afectivas y efectivas». Para ello, mediante un enfoque profesional, se diseñan procesos individualizados con las Personas sin Hogar contactadas en su proyecto “A pie de calle”. Además, a través de otros proyectos también

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

realizan labores de sensibilización social, de ocio, de cobertura de necesidades básicas y de asesoramiento administrativo y laboral.

La entidad la conforman 25 personas voluntarias, y las rutas “A pie de calle” las realizan todos los lunes por la zona céntrica de Madrid en grupos pequeños. Además, como estrategia de acercamiento comparten meriendas (café, bollos, helados...).

4.2.3.3.5 “Bokatas”.

Es una entidad sin ánimo de lucro creada en 1996 en la parroquia de “Sagrados Corazones” de Madrid, no obstante, no se constituyó formalmente como asociación hasta 2004. Sus objetivos se enfocan al «acompañamiento» (citas médicas, gestiones administrativas...), a la realización de actividades de ocio, a la sensibilización social, al reparto de alimentos, y a la vinculación de las Personas sin Hogar con otros recursos.

Compuesta por cinco «proyectos bokatas» (“Bernabéu”, “SJB”, “Comillas”, “Peñalver” y “Arganzuela”) son en total cerca de 269 personas voluntarias, en su gran mayoría universitarias (Bokatas, 2016). Además, las «rutas de calle» tienen lugar semanalmente y se utiliza el reparto de bocadillos como estrategia de acercamiento.

4.2.3.3.6 “Servicio Civil Internacional”.

Se trata de una ONG con diversos grupos de voluntariado fundada en 1920. En Madrid, más concretamente, el proyecto “Bocadillos en la calle” nació en 2003 de la mano de un pequeño grupo de voluntarios/as. El objetivo principal del proyecto es el «acompañamiento» de las Personas sin Hogar, sin embargo, también realizan labores de reparto, tanto de comida como de sacos de dormir.

El proyecto se compone de entre 10 y 15 personas voluntarias que realizan todos los domingos rutas por el centro de la ciudad de Madrid. La principal técnica de acercamiento es la entrega de un bocadillo

4.2.3.3.7 *“Granito a Granito”*.

Compuesto por un grupo de personas que ayuda a cubrir las necesidades de las Personas sin Hogar. De esta forma, el objetivo planteado hace referencia al reparto de alimento y ropa, y a la conversación. Esto se lleva a cabo a través de una serie de rutas realizadas todos los lunes y jueves, por la zona centro, sur, norte y este de la ciudad de Madrid.

4.2.3.3.8 *“Cooperación internacional”*.

Esta ONG surge en 1993 enfocada principalmente a cubrir iniciativas solidarias en el ámbito universitario. Actualmente, en su programa “Desayuno Solidario”, unas 60 personas voluntarias organizadas en pequeños grupos conversan y reparten café, calaca y bollería durante sus rutas a las Personas sin Hogar de Madrid. Además, también realizan labores de sensibilización en diferentes colegios y universidades.

4.2.3.3.9 *“Comunidad de Sant’Egidio”*.

Es una “Asociación Pública de Laicos de la Iglesia” que comenzó repartiendo cenas calientes y ropa a los «amigos de la calle» durante la década de los 90. En la actualidad, grupos de voluntarios/as (parroquiales principalmente) reparten cenas calientes por doce recorridos en diferentes distritos de Madrid varias noches por semana.

4.2.3.3.10 *“Orden de Malta”*.

Se trata de una orden religiosa católica fundada en el siglo XI. En la actualidad y desde el año 2013, enmarcado dentro del proyecto “Desayunos Solidarios”, se reparten

desayunos, ropa y calzado todos los domingos en emplazamientos fijos del centro de Madrid.

4.2.3.3.11 “Cáritas Universitaria - Pastoral Universitaria”.

Perteneciente a Cáritas, organización católica sin ánimo de lucro, Caritas Universitaria nace en 2015. No obstante, el proyecto “Bocadillo Solidario” tiene su origen en 2013, cuando un grupo de estudiantes de la UPM (Universidad Politécnica de Madrid) se juntaron para repartir comida. Actualmente, grupos de unas 20 personas voluntarias universitarias se reúnen todos los miércoles para realizar rutas de reparto de alimento y ropa por el centro de Madrid.

4.2.3.3.12 “Mensajeros de la Paz”.

Es una fundación sin ánimo de lucro fundada en 1962 por el sacerdote “Padre Ángel”. A pesar de que sus voluntarios/as realizan repartos de alimento y ropa a Personas sin Hogar, estos se producen dentro de Iglesia de “San Antón”, y, por tanto, no puede ser considerado como un recurso de proximidad. Sin embargo, hay que mencionar dos iniciativas: el “pelobús”, un autobús itinerante destinado a las Personas sin Hogar que quieran afeitarse o cortarse el pelo, y la “la camilla de la misericordia”, autobús donde un equipo médico atiende a las personas.

4.2.3.3.13 “Grupos parroquiales” y “grupos informales”.

Se trata de grupos formados mayoritariamente por un voluntariado parroquial, evangelistas o católicos, que reparten alimentos y ropa en emplazamientos fijos de la zona céntrica de la ciudad de Madrid diferentes días de la semana. Entre ellos destacan los grupos evangelistas “Filadelfia” y “El Sendero de la Cruz”, y la Parroquia de “San Cristóbal” de Boadilla. Además, por otro lado, grupos de «amigos» (peñas de fútbol, compañeros de clase...) también suelen realizar repartos en calle de forma esporádica.

4.3 Las Personas sin Hogar en situación de calle en Madrid

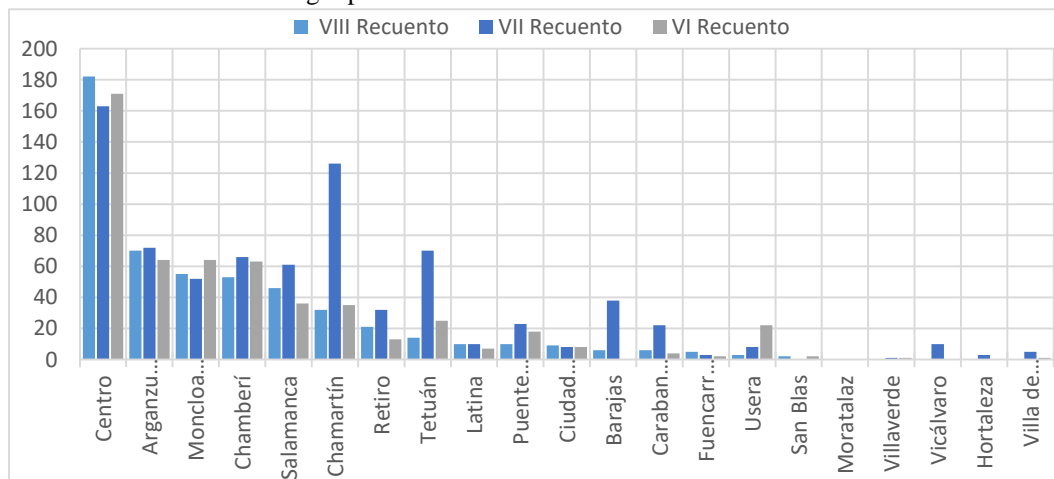
En este apartado se pretende dimensionar y caracterizar a las Personas sin Hogar en situación de calle presentes en la ciudad de Madrid para, posteriormente, valorar la adecuación de las intervenciones realizadas desde las entidades sociales

4.3.1 ¿Cuántas son y donde se encuentran?

Siguiendo al VIII Recuento nocturno de Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid (Muñoz, et al., 2016), de las 2.217 personas contabilizadas, el 50% se encuentran viviendo en centros, el 19% en pisos, el 7% en asentamientos y el 21% en la calle (524 personas duermen cada día al a intemperie). Centrándonos en estas últimas, la distribución de Personas sin Hogar por distritos evidencia a la almendra central de la ciudad como la zona de Madrid con mayor población sin hogar, siendo los distritos de Centro, Arganzuela, Moncloa-Aravaca, Chamberí, Salamanca y Chamartín donde más población sin hogar se concentra (véase figura 12). Además, como he podido observar durante el trabajo de campo, dentro del distrito Centro destaca la Plaza Mayor como el lugar donde hay una mayor cantidad de Personas sin Hogar en situación de calle (véase figura 13).

Figura 12

Número de Personas sin Hogar por distrito

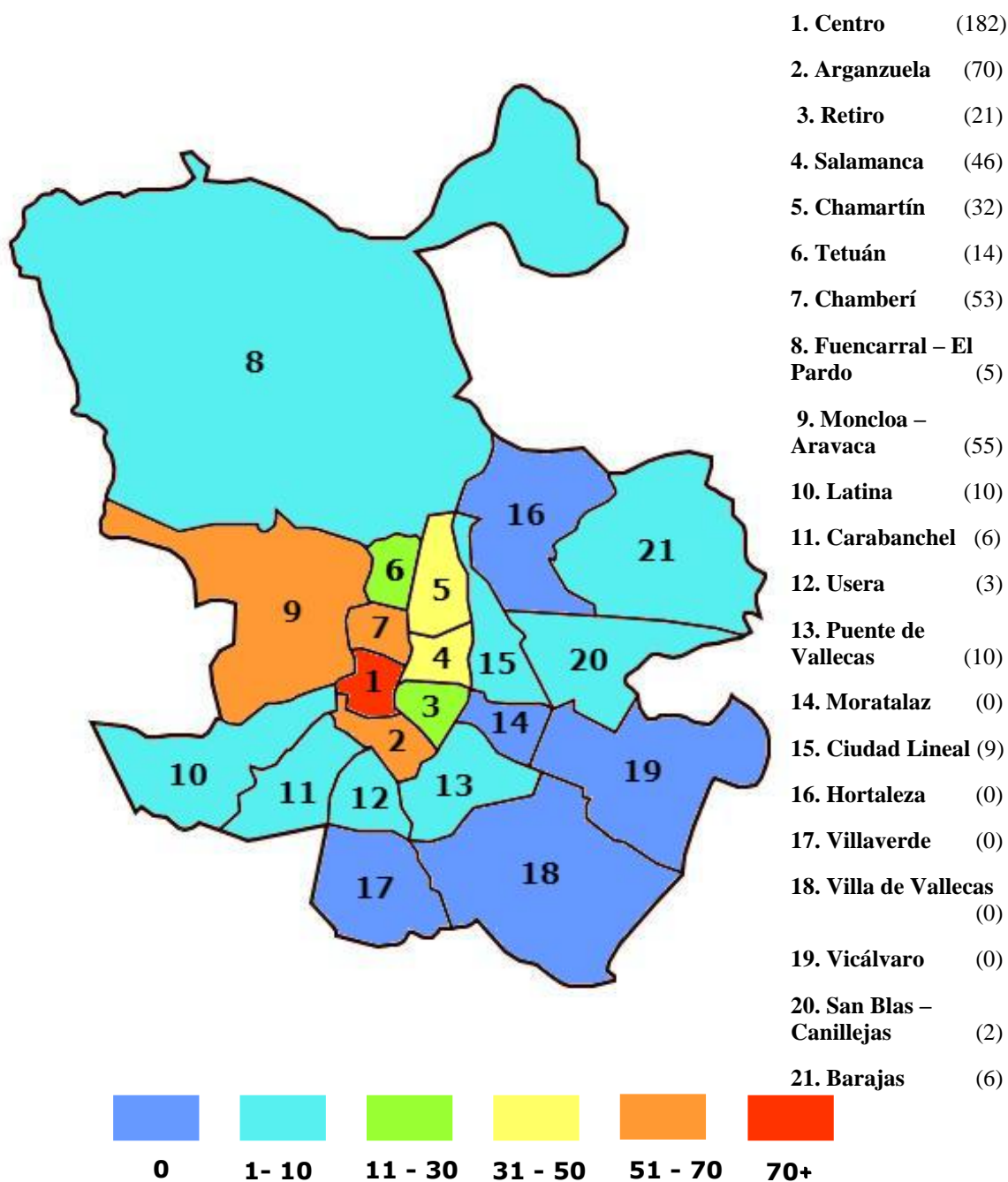


Fuente: Elaboración propia a partir de Muñoz et al. (2012, 2014 y 2016).

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Figura 13

Personas sin Hogar en situación de calle por distritos



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos ofrecidos por el VIII recuento nocturno. (Muñoz et al., 2016).

No obstante, desde el año 2012 se está empezando a producir un proceso de reubicación de la población sin hogar en situación de calle en los distritos más periféricos como son Carabanchel, la Latina, Barajas o San Blas (SAMUR Social, 2016).

Por otro lado, a pesar de que la mayor parte de las Personas sin Hogar pernoctan en calles o plazas de la vía pública, existen numerosos espacios de la ciudad donde estas personas «se buscan la vida». De esta forma, nos encontramos con que, durante el recuento realizado en 2016, el 50,5% se encontraban en calles o plazas, el 12% debajo de túneles, puentes o estaciones, el 6% dentro de cajeros automáticos, el 5,4% en parques, el 2,4% en establecimientos comerciales, un 1,2% dentro de vehículos y otro 1,2% en edificios abandonados, obras, párquines, sótanos o naves industriales (Muñoz et al., 2016). A modo de ejemplo, un voluntario describía lo siguiente al narrar las rutas realizadas por su entidad:

“En el parque antes de llegar al Templo de Debod hay un sitio donde hay una obra y unas personas se metieron dentro y montaron un chabolo porque la obra estaba parada y tal. [...] pues siempre hay cuatro o cinco personas. Y luego en el templo de Debod también hay algunas personas. A veces son los del chabolo que se van allí a pasar la tarde. Otras, son otras personas” (E.2)

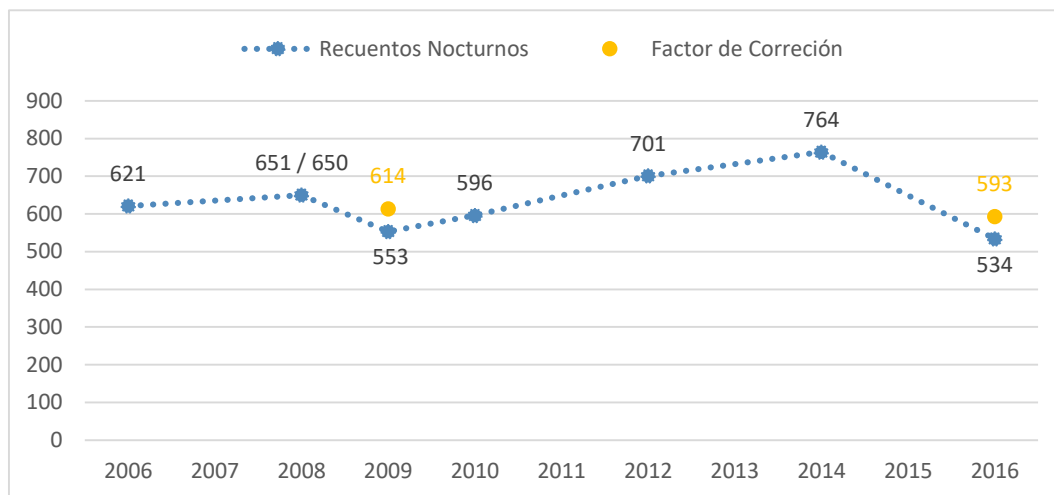
Desde el año 2006, fecha en que se llevó a cabo el primer Recuento Nocturno de Personas sin Hogar, hasta el último realizado en 2016, apenas se han apreciado cambios en el número de personas que pernoctan en calle. Es decir, el número de Personas sin Hogar en situación de calle parece ser una realidad social asentada en el tiempo. No obstante, se puede apreciar una leve tendencia ascendente que alcanza su máximo en 2014

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

con 764 personas, y su mínimo en 2016 con 524, año en que el recuento, al igual que en 2009, coincidió con lluvias⁵⁰ (Cabrera et al., 2017) (véase figura 14).

Figura 14

Personas sin Hogar detectadas por los recuentos nocturnos en la última década



Fuente: Elaboración propia a partir de Cabrera et al. (2017).

Sin embargo, lejos de ser una realidad estática, el sinhogarismo es un fenómeno procesual y dinámico marcado por la inestabilidad vital y residencial. Así, en 2016, el 17,1% de las Personas sin Hogar que pernoctaban en los centros de la Red Municipal de Madrid reconocieron haber dormido en la calle una semana antes de que se realizara la encuesta (Muñoz et al., 2016).

Este carácter procesual marcado por la inestabilidad resulta mucho más evidente cuando cotejamos las cifras ofrecidas en los recuentos nocturnos con el número de personas distintas atendidas por los equipos de calle del SAMUR Social. De esta forma, en el año 2016 nos encontramos con que, frente a las 534 personas en situación de calle contabilizadas en una noche, los equipos de calle del SAMUR Social intervinieron con 1574 personas diferentes durante todo el año. Aunque es preciso señalar que algunas de

⁵⁰ Aplicando un factor de corrección del 10% calculado en base a los resultados previos, obtenemos unos valores de 614 personas en 2009, y de 593 en 2016.

las personas atendidas no pernoctaban en la calle y eran atendidas por ejercer la mendicidad (SAMUR Social, 2016).

Al analizar todas estas circunstancias se observa la existencia de dos tipos de escenarios. Uno compuesto por una población sin hogar que podríamos denominar «histórica», con serio riesgo a cronificar su situación, que no accede a la Red de recursos y que cuenta con un largo recorrido en calle. Nos encontramos con que un 23,7% de las personas que pernoctan en calle afirman no utilizar los albergues o centros de acogida (Muñoz et al., 2016). Y otro caracterizado por una población sin hogar fluctuante o intermitente que revive constantemente episodios de calle. Así, en 2014, mientras que el 72,2% de las personas encuestadas llevaban más de 1 año en situación de calle, situándose la media en 5 años y medio, el 27,8% reconocieron llevar menos de 1 año en dicha situación (Muñoz, et al., 2014).

4.3.2 ¿Quiénes son?

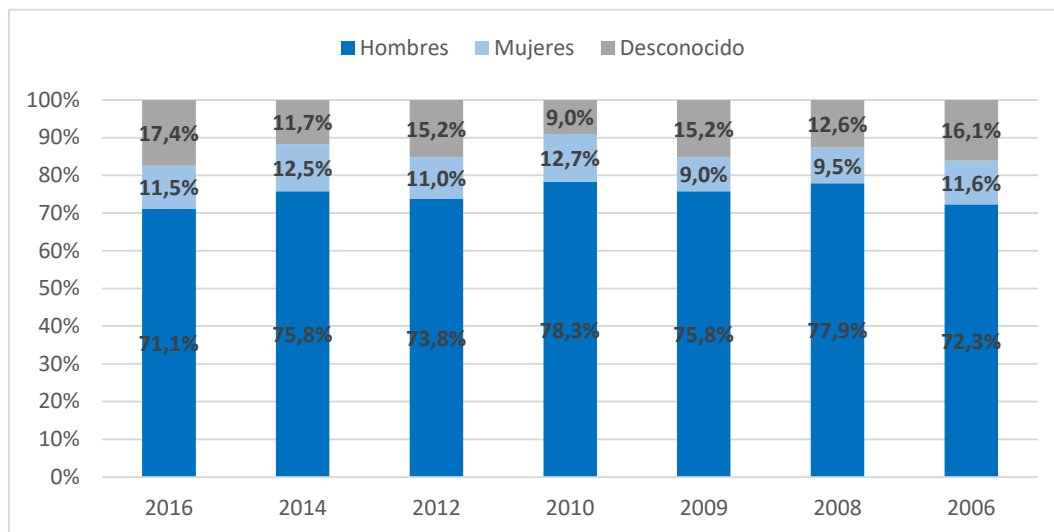
En relación al **sexo**, en Madrid la proporción de hombres en situación de calle es muy superior a la de mujeres. En 2016, un 71,1% de las Personas sin Hogar en calle eran hombres por tan solo un 11,5% de mujeres⁵¹ (Muñoz et al., 2016). Se trata, además, de una tendencia verificable en el tiempo, ya que los valores apenas han experimentado cambios desde que comenzaran a realizarse los recuentos en 2006 (véase figura 15). Se confirman de esta forma los patrones sociales sexistas que relegan a las mujeres sin hogar a otras categorías más invisibles de la escala ETHOS (principalmente a las categorías de “vivienda insegura” y “vivienda inadecuada”, aunque también a “sin vivienda”), ya que la calle se presenta como una situación especialmente agresiva para las ellas (Carrasco, 2014; Herrero, 2003).

⁵¹ El porcentaje de desconocidos se debe a cuestiones intrínsecas del instrumento. En 2016 el 41,4% de las Personas sin Hogar estaban dormidas a la hora en que se realizó el recuento, dificultando su reconocimiento.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Figura 15

Personas sin Hogar en situación de calle en Madrid según sexo (%)



Fuente: Elaboración propia a partir de Cabrera et al. (2017).

En el siguiente fragemento de entrevista se recoge un ejemplo de la situación de «desprotección» vivida por las mujeres en las calles de Madrid narrada por un voluntario:

“Hablando de... de lo bien que estaba ahora con esta pareja, nos decía: «es que yo he estado en la calle sola.» Y dice: «tú no sabes lo que es el ir a la ... a una cola por ejemplo de un, de un comedor social, y que se te presente un tío y te diga... me la chupas por un porro. Y le mandes a la mierda y, a los dos minutos te venga otro». Y ella nos decía, si textualmente nos decía «que yo no soy Claudia Schiffer, y es que tengo que estar viviendo esto, todos, todos los días» [...] hay muchísima desprotección en ese sentido para las mujeres.” (E.2)

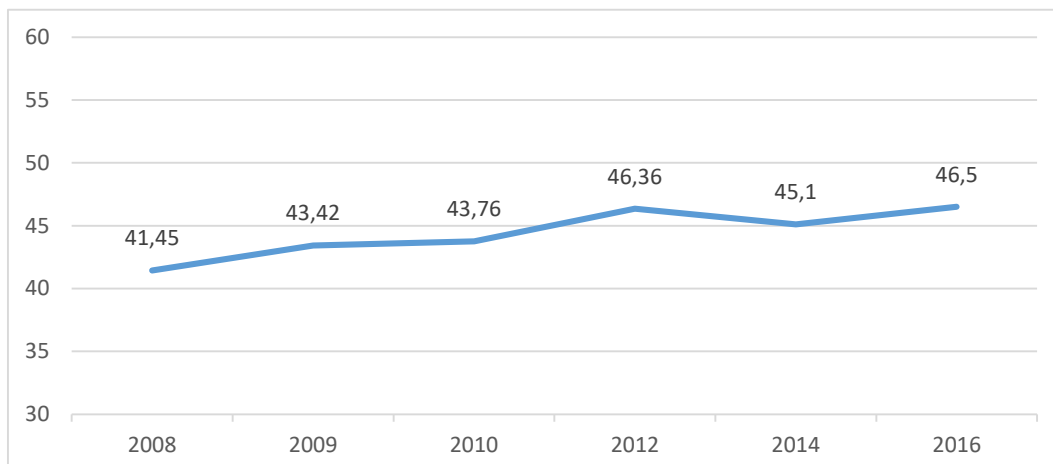
En cuanto a la **edad**, se observan dos procesos simultáneos. Por un lado, se muestran signos de envejecimiento. Si en 2006 la media se situaba en 41,3 y la franja de edad de 30-49 acumulaba al 67,8% de la población, en 2016 ese porcentaje se redujo hasta el 50%, situándose el 61,2% entre los 40 y los 59 y la media de edad en 46,5 (Cabrera et al., 2017) (véase figura 16). En cambio, por otro lado, también aumenta el número de personas jóvenes sin hogar, especialmente de nacionalidad no española, siendo 2014, con

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

121 personas menores de 30 años, el año que más jóvenes se detectaron (Muñoz et al., 2014).

Figura 16

Medias de edad de las Personas sin Hogar en situación de calle.



Fuente: Elaboración propia a partir de Muñoz et al. (2012, 2014 y 2016).

Desde el programa de Intervención con Jóvenes sin Hogar se atendió a 95 jóvenes durante el año 2016 (73 hombre y 22 mujeres). Del total, 48 eran españoles y 47 extranjeros, aunque destaca que 11 contaban con un Certificado de Minusvalía⁵² y 16 eran jóvenes **LGTBI** (SAMUR Social, 2016). Por lo que parece conveniente iniciar procesos investigativos sobre estas emergentes formas de exclusión social para poner en marcha recursos capaces de prevenir dichas situaciones tal como propone este voluntario:

“Pertener al colectivo LGTBI claramente ha sido un factor que ha llevado a la gente a la calle. Y esto se trata de detectar. A sí que tienes personas... sobre todo, personas transgénero, jóvenes sin hogar... no tienes personas transgénero de 50 años en la red de personas sin hogar. Claro, es que igual no se han podido pagar la transición... (silencio), ni el tratamiento. ¿Sabes? Es delirante pensar que eso

⁵² “Aunque este dato no refleja la realidad de los/as participantes ya que algunos/as de ellos/as no están diagnosticados/as y comienzan ese proceso a través de este Programa” (SAMUR Social, 2016, p.195)

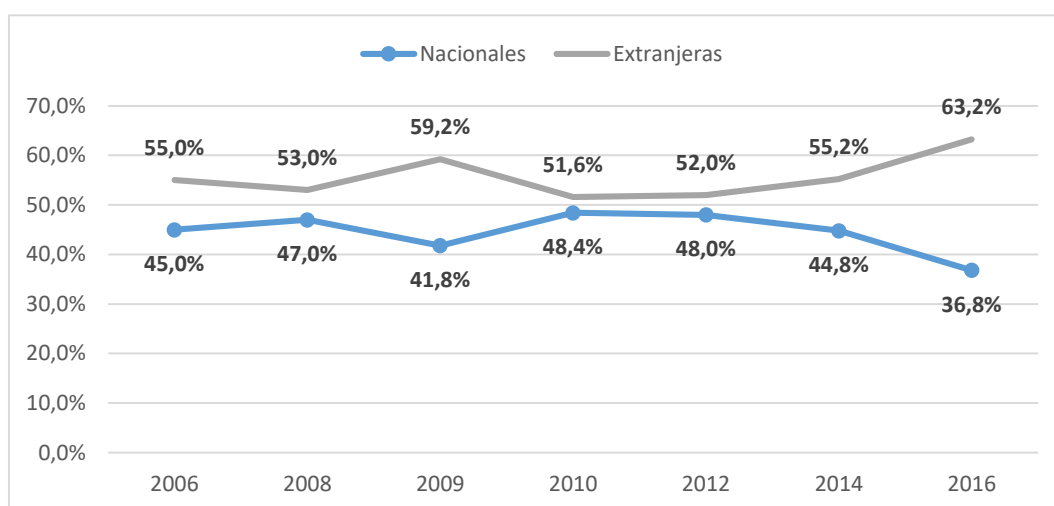
INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

no existe. Vamos te aseguro yo, yo he estado en calle y he conocido... e... bastantes personas...” (E.4)

Por otra parte, los **procesos migratorios** forzados, integrados en los nuevos escenarios globales, han generado un gran impacto en las realidades locales. En el caso de Madrid y a falta de la información que pueda aportar un nuevo recuento, en 2016 ya destacaba el alto porcentaje de Personas sin Hogar extranjeras en situación de calle. Ese mismo año, con un 63,2% de personas extranjeras, se alcanzó el máximo histórico registrado hasta la fecha. Además, analizando los datos con años anteriores se observa la existencia de una tendencia creciente iniciada en el año 2010 (véase figura 17).

Figura 17

Personas sin Hogar en situación de calle en Madrid según nacionalidad (%)



Fuente: Elaboración propia a partir de Cabrera e al (2017).

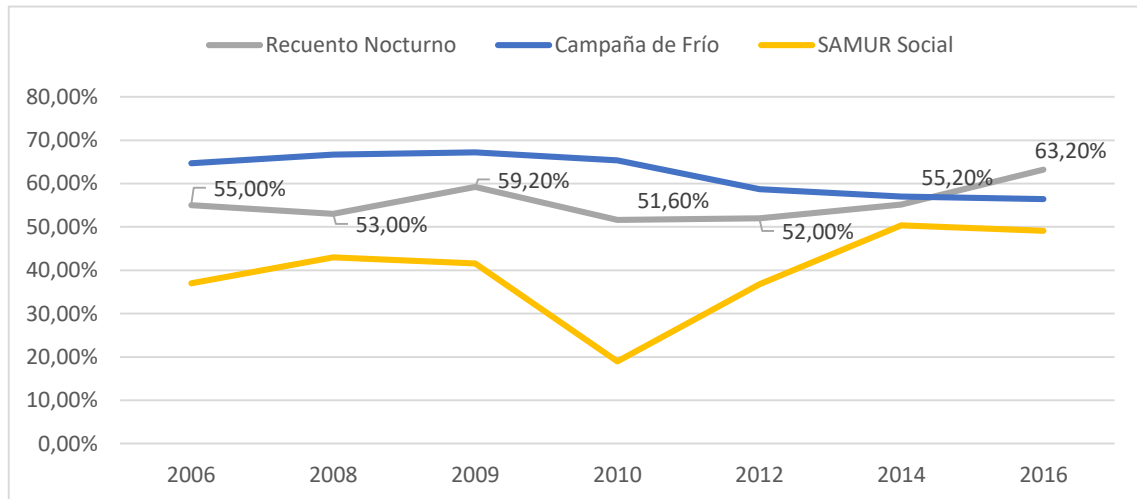
Un dato que llama la atención surge de la comparación del porcentaje de Personas sin Hogar extranjeras con los ofrecidos por los Equipos de Calle del SAMUR Social y por Campaña de Frío. Con un 49,12% y un 59% respectivamente (SAMUR Social, 2016), son en ambos casos menores al de la población en calle (63,2%) (véase figura 18). Se constata, por tanto, la existencia de barreras o dificultades de acceso a la Red para las personas extranjeras. A pesar de que la situación se encuentre relacionada con que solo

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

el 46,6% de la población en calle estaba empadronada en Madrid en 2016 (Muñoz et al., 2016), convendría profundizar en futuras investigaciones sobre los motivos subyacentes a este sesgo presente en las intervenciones realizadas por los Equipos de Calle del SAMUR Social.

Figura 18

Personas sin Hogar extranjeras (%).



Fuente: Elaboración propia a partir de Muñoz et al. (2012, 2014 y 2016), y SAMUR Social (2016).

Otros datos que se desprenden de la encuesta son los relacionados con el **estado civil** de estas personas. En 2016, solo el 28,4% de las Personas sin Hogar en calle estaban casadas o con pareja, que, como apunta Cabrera (1998b), en el caso de las mujeres, las relaciones de pareja se entienden, la mayoría de las veces, como estrategias de supervivencia callejera en busca de mayor seguridad. Por el contrario, el 71,6% restante estaban solteras, viudas, divorciadas o separadas. Datos que, tomados junto al 44,4% de personas que declararon pasar la mayor parte del tiempo solas, nos ayuda a recrear sus redes socio-familiares. Solo el 7,9% afirmó pasar tiempo con la familia (Muñoz et al., 2016), que hay que recordar es el gran pilar de apoyo cuando fallan los demás sistemas de protección estatal. Se confirma de esta forma como las situaciones de sinhogarismo con pernocta en calle presentan un elevado grado de distanciamiento y deterioro en los vínculos familiares.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

La situación **económica** y **laboral** de estas personas contrasta con las imágenes sociales generadas a su alrededor por las que se les etiqueta de vagas u holgazanas. Gran parte de las Personas sin Hogar en situación de calle desarrolla diferentes actividades al margen del mercado formal de empleo, del que se encuentran excluidas, que requieren una cantidad considerable de esfuerzo, tiempo y dedicación (Bachiller, 2008). Del 31,4% de personas que afirmaron en 2016 realizar algún trabajo, tan solo el 2% tenía una relación laboral contractual. En tanto, el 42% obtuvo sus ingresos pidiendo en la calle, el 14% a través de la RMI, el 10% mediante ayudas a la discapacidad o diferentes tipos de pensiones, el 7% vía amigos o familiares y el 5% por medio de la Seguridad Social o subsidios por desempleo (Muñoz et al., 2016).

Asimismo, el **nivel educativo** parece configurarse como un elemento clave, ya que el 85,2% de la población sin hogar en calle no ha realizado estudios superiores o universitarios. No obstante, su nivel educativo no es tan bajo como se suele pensar, pues el 41% de estas personas han superado la educación secundaria obligatoria (Muñoz et al., 2016). Aunque, en comparación con la totalidad de la población madrileña, los niveles de formación de esta población no son tan favorables (véase tabla 12).

Tabla 12

Nivel de formación de las Personas sin Hogar y de la población madrileña

	Personas sin Hogar	Población Madrileña	
	2016	2016	2018
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Primaria o inferior	58,9%	16,2%	14,9%
Educación Secundaria obligatoria	26,3%	46,3%	46,8%
Educación superior o universitaria	14,7%	37,6%	37,8%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de INE (2018) y Muñoz et al. (2016).

Atendiendo al **ámbito sanitario** nos encontramos con que el 38% de la población sin hogar en calle admite tener problemas de salud, de los cuales solo el 27,9% tiene acceso a la medicación que necesita. Esta situación se ve agravada en muchas ocasiones por la no posesión de la tarjeta sanitaria, como es el caso del 44,7% de esta población. (Muñoz et al., 2016). Además, según los datos ofrecidos por el Equipo de Calle de Salud Mental, observamos que cerca de 160 personas están siendo atendidas por algún tipo de trastorno mental grave, siendo la esquizofrenia con un 56,3% el diagnóstico más frecuente (Comunidad de Madrid, 2017).

Por otro lado, cuando se les pregunta a las Personas sin Hogar por los principales **motivos** que les han llevado a la calle, el 63% lo atribuye a la falta de trabajo, el 26% a la falta de dinero, el 13,4% a la falta de «papeles», el 11,4% a las rupturas afectivas, el 8,4% al consumo de alcohol u otras drogas y el 2,5% responsabiliza a alguna enfermedad. De esta forma, a pesar de que el sinhogarismo se trata de la manifestación más extrema de la exclusión social y residencial y de que el 57,1% de las Personas sin Hogar en situación de calle no residían en su propia casa antes del primer episodio de calle, los factores estructurales y el fallo de los sistemas de protección, en especial el de provisión de viviendas, no parecen ser percibidos como los principales desencadenantes de la situación. En este sentido, destaca el 12,6%, de personas que ha terminado en situación de calle una vez ha abandonado instituciones residenciales tales como cárceles, cuarteles, albergues o pensiones (Muñoz et al., 2016).

También resulta muy significativa la autopercepción de las **necesidades** no cubiertas, ya que todas hacen referencia a necesidades básicas⁵³. Así, el alojamiento y las

⁵³ En este punto, es interesante hablar del concepto «*nuda vida*» o «*zoé*» rescatado por Agamben (1998) y contrapuesto a la vida política o «*bíos*», entendida como vida cualificada propia de un individuo o grupo. La «*nuda vida*» es la vida natural desprovista de toda cualidad, enfocada a la supervivencia y situada al

ayudas económicas ocupan los primeros puestos con un 39,7% y un 24,1% respectivamente, seguidas de la atención médica o jurídica con un 20,7%, la alimentación con un 19%, y la vestimenta con un 15,5% (Muñoz et al., 2016). Estas percepciones se encuentran relacionadas con los índices de uso y satisfacción ofrecidos por la población en calle sobre los recursos de calle del SAMUR Social y de las entidades sociales. Mientras que los porcentajes de uso son similares (66,3% frente 62,2%), tan solo un 45% de las Personas sin Hogar en situación de calle afirman que los servicios ofrecidos por el SAMUR Social son muy o bastantes útiles (tratándose de un 90% en el caso de las entidades sociales).

Como se verá más adelante, esto se relaciona con los diferentes tipos de intervención realizados desde el sector profesional y desde las entidades sociales. Sin embargo, como deja ver un voluntario durante una entrevista, tanto el tipo de vínculo generado con la persona como las expectativas generadas frente al recurso parecen ser las principales razones.

“La gente de la Calle no tiene buena imagen porque mucha gente de la calle le va a pedir ayuda y por el motivo que sea no se la han podido ofrecer. [...] No les gusta sentirse observados. Ver que hay alguien que va a preguntarle cada “X” tiempo: ¿qué es lo que has hecho? ¿hoy dónde has ido? ... Y un poco se sienten controlados. Entonces, creo que el SAMUR intenta hacer su labor de la mejor forma que puede. Y que al final tampoco puedes ayudar de la forma que lo hacemos nosotros, tan informal. De ir allí y hablar con ellos”. (E.2)

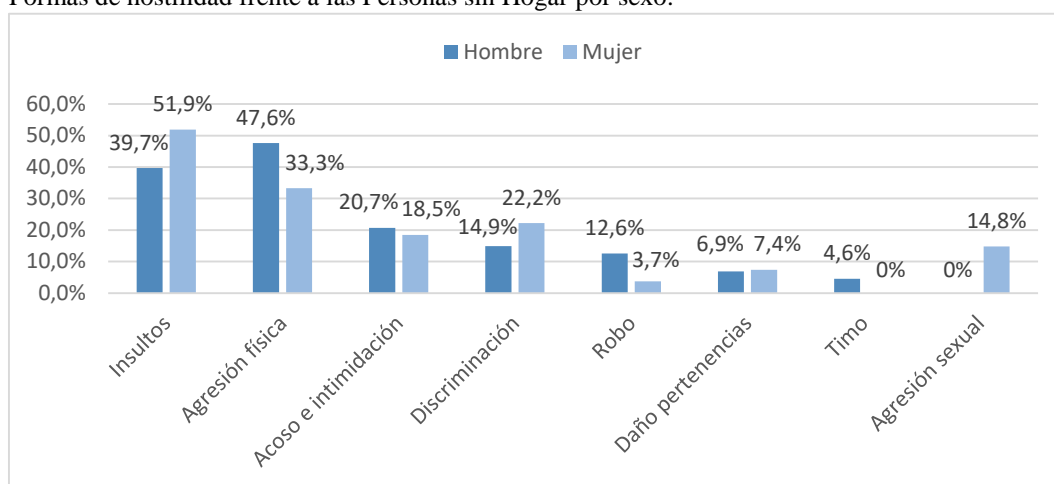
margen del orden jurídico. Es el caso de las Personas sin Hogar en situación de calle, para las que no se trata de «buen vivir», sino solo de «vivir».

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Por último, también podemos dar cuenta de la **hostilidad y peligrosidad** que conlleva vivir en la calle (véase figura 19). Así, el 40,08% de las Personas sin Hogar han sufrido alguna agresión física, siendo la noche o la madrugada los horarios en los que se producen un mayor número de delitos de odio, exactamente el 42% (RAIS 2015). Por lo que parece fundamental priorizar y desarrollar las intervenciones en medio abierto encargadas de la detección temprana y de la sensibilización social.

Figura 19

Formas de hostilidad frente a las Personas sin Hogar por sexo.



Fuente: Elaboración propia a partir de RAIS (2017).

4.4 La intervención en medio abierto realizada por las entidades sociales

Frente al escenario descrito, las intervenciones en medio abierto que realizan las entidades sociales de Madrid se dirige principalmente a la atención directa (asistencia o vinculación) con las Personas sin Hogar que duermen y viven en la calle (o al menos lo hacen de forma intermitente). Además, dependiendo del modelo subyacente a la intervención, también encontramos actuaciones que tienen por objetivo el entorno vecinal o comunitario y los principales responsables políticos e institucionales⁵⁴. En el siguiente

⁵⁴ Estas últimas tienen lugar dentro del contexto del Foro Técnico sobre Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid por lo que no serán analizadas en este trabajo.

apartado se analizarán las relaciones existentes entre las actuaciones en medio abierto y entre los principales modelos de las entidades sociales.

4.4.1 Actuaciones en medio abierto.

En este primer punto se describirán las principales actuaciones realizadas en medio abierto por las entidades sociales, anteriormente clasificadas en «asistenciales» y «promocionales». Para su análisis se tendrán en cuenta los tipos y los objetivos de las entidades sociales y los perfiles de Personas sin Hogar en situación de calle descritos anteriormente (un perfil «histórico» que no accede a los recursos de la Red y un perfil «intermitente» que revive constantemente episodios de calle), según los cuales parece ser adecuado priorizar las labores de “puente” y detección temprana.

4.4.1.1 Rutas, encuentros y repartos.

En las intervenciones que realizan las entidades sociales en medio abierto se distinguen, independientemente de los objetivos perseguidos, dos estrategias para entrar en contacto con las personas sin hogar en situación de calle (fase de contacto): unas de búsqueda, comúnmente denominadas “rutas”, y otras de espera, situadas en emplazamientos fijos. Por ruta se suele entender, recorridos previamente establecidos, más o menos flexibles, por diferentes zonas de la ciudad de Madrid en la que o bien se conoce o bien se espera realizar un encuentro con las Personas sin Hogar (en ocasiones también con personas que, aun no pernotando en la calle, se encuentran en situación de precariedad económica y/o aislamiento social). Sin embargo, algunas entidades optan por ubicarse en horarios determinados en localizaciones concretas de la ciudad, siendo las Personas sin Hogar las que acuden a su encuentro.

La mayoría de las entidades optan por realizar estrategias de búsqueda, surgiendo además diferentes denominaciones: «rutas de calle», «rutas de exclusión», «rutas

feministas» ... En la práctica, y vinculado a los objetivos marcados por las entidades, se diferencian dos tipos: las rutas de reparto (llevadas a cabo por las entidades «asistenciales» que priorizan el reparto material), y las rutas de encuentro (llevadas a cabo por las entidades «promocionales» que priorizan la vinculación). No obstante, se trata de “tipos ideales”, y puede suceder que ambos tipos confluyan.

Las **rutas de reparto** se caracterizan por priorizar la asistencia material y la cobertura de las necesidades básicas, de alimentación y vestimenta principalmente, sobre la vinculación con la persona. De esta forma la disponibilidad de recursos (alimentos, ropa, sacos, mantas...) y la cantidad de los mismos, marcarán los límites y posibilidades de la ruta, llegando a evitarse determinados espacios y lugares si se considera que no se dispone de recursos suficientes. Además, terminar con todas las existencias portadas pasa a convertirse en el principal criterio de calidad de la actividad.

Al no concebir la mayoría de las entidades «asistenciales» la autonomía de la persona ni la inclusión social como objetivos de la actuación, no suelen producirse vinculaciones personales y afectivas. Por tanto, no se aplican ni se siguen las fases de la intervención social con Personas sin Hogar anteriormente descritas. No obstante, algunas entidades «asistenciales» si contemplan entre sus objetivos la vinculación con las Personas sin Hogar. Pero sucede, en el marco de estas rutas de reparto, que estas técnicas de acercamiento empleadas por las entidades terminan por desvirtuarse, convirtiéndose en el fin de la intervención⁵⁵. Por lo que en los casos en los que se produce una vinculación personal y afectiva esta no persigue ningún objetivo ulterior (tan solo se pretenden realizar funciones de reparto). Por tanto, al final, hablamos de prácticas que bien podríamos definir como asistencialistas y que no promueven la promoción de las Personas sin Hogar.

⁵⁵ Recordar que las técnicas de enganche pierden el sentido cuando se vuelven un fin en sí mismas (Trívez, 2011)

Las **rutas de encuentro**, por el contrario, se caracterizan por priorizar el contacto, y la vinculación con la Personas sin Hogar, para poder así afianzar una relación que, en una fase posterior, facilite el cumplimiento de los objetivos de cada entidad. En la primera fase de contacto, las entidades emplean técnicas de acercamiento con el objetivo de facilitar ese encuentro, que por lo general se traducen en compartir algún café o caldo y algunas galletas. Más adelante, durante la fase de acompañamiento y dependiendo de los objetivos de cada entidad, ese vínculo posibilitará la vinculación con los recursos, el comienzo de itinerarios de inserción laboral, la adquisición de herramientas personales, la detección de situaciones de riesgo...

En cuanto a las estrategias de espera, las entidades suelen establecerse en espacios abiertos de la zona centro de la ciudad como la plaza de Ópera, la Plaza Mayor o la Plaza de España. En general, predominan las prácticas de reparto de ropa y alimento⁵⁶ (**puntos de reparto**) propias de las entidades «asistenciales», en las que, en la mayoría de las ocasiones, las Personas sin Hogar tienen que esperar largas filas independientemente de las condiciones externas. A continuación se expone uno de los muchos ejemplos que presencié durante mis observaciones:

“Unas baldosas más allá del último escalón comenzaban una fila que se alargaba durante unas 50 personas, rodeaba la esquina y se perdía dentro de la plaza. [...] Las personas llegaban, esperaban, y después de esperar un tiempo y escuchar algún «tranquilo que hay muchos», conseguían su bocata, su caldo caliente y su café [...] las personas que repartían no “charlaban” con las personas más allá de un ¿de qué lo quieres? (C.C)

⁵⁶ Durante las observaciones de campo, al observar este tipo de prácticas me abordaron dudas sobre el control de la calidad y la procedencia de esta comida: ¿quién controla la preparación y calidad de esta comida?, ¿les importa ofrecer comida digna y de calidad a las personas en situación de calle?

Subyacente a este tipo de intervenciones realizadas por las entidades «asistenciales» en las que las Personas sin Hogar tienen que esperar en filas en plena calle para recibir asistencia material (alimento en este caso), se encuentran presentes elementos relacionados con la pobreza indigna y los enfoques esencialistas del sinhogarismo. Por un lado, se trata de intervenciones paliativas centradas en la persona que no buscan terminar con las situaciones de calle ni de provocar cambios estructurales. Y por otro, sin reparar en la dignidad de la persona y desde posiciones paternalistas, cosifican a las Personas sin Hogar y no reconocen sus capacidades. Una voluntaria de “Moradas” se expresaba de la siguiente forma:

“Si tú te pones desde este lado, con un perolo, a dar... el otro día en Antón Martín mismo decían: “buen o, tranquilitos eh, tranquilitos que si no, no hay bocatas”. ¿Eso qué es? Infantilizar y criminalizar al pobre, ya está. Tranquilitos que si no, no hay bocatas, pero tienes tú el poder. O sea, ¿qué intervención es esa?” (E.9)

No obstante, existen casos en los que los espacios de encuentro se convierten en **puntos de encuentro** y sociabilización desde donde poder construir vínculos personales (se produce un reconocimiento dialógico de las Personas sin Hogar por parte del voluntariado de las entidades «promocionales»). Es el caso, por ejemplo, de la «ruta» de Atocha realizada por la entidad “Solidarios” cada miércoles. Por lo tanto, la principal diferencia radica, no en el formato de la actuación (búsqueda o espera), sino en los objetivos perseguidos y en el modelo subyacente a la intervención. Se produce de esta forma una relación entre los principales objetivos de las entidades y las estrategias llevadas a cabo, que encuentran su nexo en los modelos explicativos y en las concepciones sobre las Personas sin Hogar.

Hay que destacar la dificultad que existe en algunas ocasiones para discernir el tipo de práctica realizada. Por un lado, desde las entidades «asistenciales» no parece existir un consenso ni una definición clara de lo que es el **Acompañamiento Social**⁵⁷, por lo que en ocasiones se equipara este término con el de conversación o charla. Además, algunas de estas entidades verbalizan que su principal objetivo es el «acompañamiento», cuando en verdad las posibilidades de su práctica giran en torno al reparto material (no hay ningún objetivo, ni por tanto ninguna fase de intervención posterior al reparto). Así, a pesar de que estas entidades nieguen que su objetivo principal sea el reparto de alimento, muchas de ellas incluso incorporan elementos relacionados con la comida en sus nombres o proyectos⁵⁸: “Bokatas”, “Bocadillos en la calle”, “Desayuno Solidario”, “Bocadillo solidario”, etc...

Por otro lado, es necesario reflexionar sobre las implicaciones producidas por actuaciones descoordinadas de reparto indiscriminado propias de algunas de las entidades «asistenciales» (grupos parroquiales y grupos informales principalmente). Siguiendo a una voluntaria de la Asociación Moradas: «¿Las entidades van donde está la gente sin hogar, o es la gente sin hogar la que va porque las entidades están?» (E.9). Mientras que en algunos puntos de la capital no hay prácticamente presencia de las entidades sociales, en la zona central, y en especial en la Plaza mayor y sus alrededores, se multiplican y masifican los repartos. Llegando incluso algunas entidades evangelistas, como pude comprobar durante mis observaciones, a realizar prácticas proselitistas.

⁵⁷ Recordemos se define como un proceso flexible de aprendizaje donde, mediante una relación de ayuda horizontal participativa y orientada a alcanzar la autonomía personal, se acompaña en la toma de decisiones y en la producción de respuestas a los problemas que se presentan en la trayectoria vital de las personas.

⁵⁸ No ocurre lo mismo con las entidades «promocionales», cuyos términos empleados en nombres y proyectos refieren a conceptos muy alejados del reparto material (Acción en Red, Rutas feministas, rutas de exclusión, Solidarios...).

“Una vez llegamos a la Plaza Mayor [...] damos con un grupo evangelista rumano, “Filadelfia”, que reparten caldo a la vez que predicán su palabra de forma muy insistente, una vez terminado el caldo se juntaron en círculo y comenzaron a cantar canciones de índole religioso acompañados por una guitarra.” (C.C)

Estos **solapamientos** y **repartos indiscriminados**, consecuencia muchas veces de la falta de un verdadero trabajo en red, pueden favorecer la dependencia y la prolongación de las estancias en calle. Por ello, las entidades «promocionales» critican a la vez que muestran su preocupación por la dificultad añadida que esto genera en la creación de vínculos con las Personas sin Hogar, que recordemos, es uno de los elementos clave en la intervención con Personas sin Hogar en situación de calle:

“Eran una congregación evangélica, con unos termos que tenían que llevar en el carro de no sé cuántos litros... abrasando y claro, teníamos... queríamos ir a hablar con una pareja, que la chica estaba embarazada... [...] pero llegaron estos abrasando, repartiendo mantas, parece que los lanzan como los periódicos estos de los... es decir que cuando llegamos, ni la gente quería hablar con nosotros, y al que le habían dado lentejas y prefería judías cabreado...” (E.7)

Asimismo, las entidades «promocionales» también alertan sobre las consecuencias en la convivencia producidas por el efecto llamada de estos «restaurantes portátiles», que terminan por generar situaciones de conflictividad (también entre entidades con modelos y prácticas opuestas) y fomentar los estereotipos contra la población sin hogar: discusiones en las filas, competencia por la comida, suciedad...

“Se ha creado un restaurante portátil, un restaurante, ojalá fuera un restaurante, pero ¿sabes cómo... son una caridad constante de todas las noches, aquí vienen de lunes a domingo... y no una, a lo mejor vienen dos cada noche. ¿Qué es esto?

¿de qué estamos hablando? Estamos hablando de Justicia Social o estamos hablando de caridad, porque eso es caridad.” (E.9)

4.3.1.2 Mediación y sensibilización en el entorno.

El trabajo con el entorno es fundamental para mediar en los conflictos generados, evitar actitudes de rechazo, fomentar acciones solidarias, sensibilizar a la ciudadanía, detectar nuevas personas en situación de calle y facilitar su vinculación con los recursos. Además, como se ha explicado, durante la intervención social conviene tener en cuenta al entorno social, ya que las Personas sin Hogar se relacionan con la comunidad domiciliada, estableciendo negociaciones y acuerdos con su entorno. Sin embargo, estos vínculos en ocasiones pueden adquirir una doble función: de soporte vital y de refuerzo de la estancia en calle (Cabrera y Rubio, 2003).

“- La calle mata, y la calle da vida...

- El ejemplo más gráfico sobre lo que estás diciendo es el fallecimiento de una persona en la calle el año pasado en enero. No quiso ir a los recursos [...] había estado el equipo de calle el día anterior, la tarde anterior, me parece que fue un sábado, y el viernes había estado con él hablando, volviéndole a decir...

- Estábamos activados además por bajas temperaturas.

- Y no quiso ir. Y hubo que dejarle claro. Pero la razón final, era la relación que tenía con los viandantes y vecinos de la zona.” (E.3)

En este sentido las entidades «promocionales», y relacionado con una perspectiva estructural del sinhogarismo, han desarrollado acciones encaminadas a la mediación vecinal (también con comerciantes), y a la sensibilización social a través, principalmente, de la difusión de las experiencias personales del voluntariado. “Como decía Galeano, mar

de fueguitos que se va contagiando, es decir, yo le cuanto a mi madre que la mujer sin hogar está en esta situación, no voy a centros y hablo de estas cosas” (E.9). Por el contrario, la mayoría de las entidades «asistencialistas» no parecen desempeñar este tipo de funciones.

Por un lado, la **mediación en el entorno** es necesaria porque en ocasiones pueden producirse conflictos de convivencia con vecinos/as y comerciantes. Estas situaciones suelen generarse por la mala imagen proyectada consecuencia de las masificaciones anteriormente comentadas, y por el rechazo vecinal frente a la apertura de centros destinados a Personas sin Hogar en los barrios (véase anexo G). Aunque no hay que olvidar, que determinadas acciones encaminadas a reforzar la presencia policial en lugar de implementar medidas sociales también influyen en la percepción social ciudadana, que terminan por percibir a las Personas sin Hogar como peligrosas:

“Y de repente llegan, una amiga, y me dice hostia mira, están pasando una recogida de firma... la están pasando los vecinos para que no se construya [el centro de acogida municipal Juan Luis Vives]...Lo preguntamos en un foro técnico, y el presidente del foro técnico nos dice, sin cortarse mucho: “que sí, que sí, que efectivamente [...] que ya se han reunido con ellos y que le han explicado que va a haber un rediseño y un refuerzo del perímetro policial. [...] ¿Qué te va a decir el vecino? Coño, si pones más policía es porque son peligrosos...” (E.7)

Por otro lado, la **sensibilización social** a través del voluntariado es imprescindible⁵⁹, ya que en muchas ocasiones el sinhogarismo es una realidad altamente invisibilizada de la que solo percibimos su parte más visible (y estereotipada). Como

⁵⁹ Al hilo de la relevancia de la sensibilización social y del análisis metafórico realizado, puede comprobarse como algunos términos, lejos de actuar como meros adornos discursivos, actúan cosificando a las Personas sin Hogar: «muebles», «elementos del paisaje», «quioscos y escaparates», etc...

ocurre en la parábola india “Los ciegos y el elefante” utilizada para ilustrar la incapacidad de las personas para percibir la totalidad de la realidad, un voluntario de “Solidarios” argumentaba que «dependiendo de la parte del elefante que toques, la pata o la trompa», tendremos una perspectiva diferente del problema (E.4).

Por ello, algunas entidades buscan atenuar o eliminar estas actitudes perniciosas mediante la realización de actuaciones de visibilización y sensibilización en el entorno comunitario y directo del voluntariado⁶⁰. Entre ellas, “Acción Humanitatis” desarrolló una campaña de visibilización consistente en pegar carteles con el mensaje “Mañana puedo ser tu cama” en bancos y demás espacios públicos utilizados por las Personas sin Hogar de Madrid para pernoctar. Estas acciones contribuyen a destruir el estigma provocado por esta «ceguera social» (E.4), sin embargo, se trata de un ámbito poco desarrollado en la actualidad.

4.4.2 Modelos de intervención en medio abierto.

Como se ha señalado en el capítulo metodológico, para descubrir que modelos de intervención social subyacen a las actuaciones realizadas por las entidades sociales se ha efectuado un análisis discursivo. En dicho análisis, se han diferenciado dos ejes, el primero en relación a la concepción de las Personas sin Hogar (sujeto capaz, sujeto incapaz y objeto), y el segundo referente a los principales objetivos de la entidad (transformación social, promoción individual y asistencia).

Si pasamos ahora a analizar los modelos, observamos que la clasificación utilizada hasta el momento vuelve a estar presente, pero ahora podemos desarrollarla aún más diferenciando entre dos enfoques básicos: uno Asistencialista formado por las entidades

⁶⁰ Con el lema “somos personas, tenemos derechos. Nadie sin hogar” se celebró en Madrid el pasado 23 de noviembre de 2017 el Día Internacional de las Personas sin Hogar.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

«asistenciales» con una orientación individual y esencialista (asistencia y relación supraordinada y/o cosificación), y otro Inclusivo formado por entidades «promocionales» con una orientación estructural y de derechos (transformación social y/o promoción individual y reconocimiento dialógico de la persona y/o relación supraordinada). Dentro del primero se encuentran los modelos Caritativo y Afectivo, y dentro del segundo diferenciamos entre los modelos “Puente”, Crítico, y Técnico. Asimismo, dependiendo principalmente de la percepción sobre la Red de Atención y del posicionamiento sobre las funciones y límites del voluntariado, nos encontramos con modelos supletorios, complementarios o alternativos respecto a la acción profesional de responsabilidad pública (véase tabla 13).

Tabla 13

Tipos de modelos de intervención social con Personas sin Hogar en situación de calle

Enfoque	Modelo	Rol del modelo	Objetivos de la entidad	Concepción de la persona
Inclusivo	Crítico	Alternativo	Transformación social Promoción individual	Reconocimiento dialógico de la persona Relación supraordinada
	“Puente”	Complementario		
	Técnico	Supletorio		
Asistencialista	Afectivo	Complementario	Asistencia	Relación supraordinada Cosificación
	Caritativo	Alternativo		

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2.1 Enfoque Asistencialista.

Este enfoque se fundamenta en una concepción esencialista del sinhogarismo muy ligada a la concepción tradicional de la pobreza en la que se percibe la realidad de las Personas sin Hogar como un «mundo aparte» o «diferente». Así, junto a las explicaciones que responsabilizan individualmente a las Personas sin Hogar de su situación, son muy comunes las metáforas posicionales del tipo «hundir», «caer», «bajar», «en el abismo», «tocar fondo», etc... Estas metáforas empleadas para describir la posición social de las

Personas sin Hogar, muestran una concepción estratificada de la sociedad que se alejan de los enfoques centrados en la exclusión social, en las que prevalecen concepciones circulares (dentro/fuera) (Lizcano, 2012).

Por ello se entiende que la resolución de la problemática pasa principalmente por la asistencia material (comida, ropa...), y por la modificación de los factores psicosociales individuales. De esta forma, las acciones propuestas dependerán siempre de la disponibilidad o no de este tipo de recursos y no superarán en ningún momento el plano «paliativo». No obstante, a lo largo de la investigación hemos podido observar una transversalización de determinados conceptos como pueden ser los sucesos vitales estresantes, o la importancia de la vivienda y el empleo en los itinerarios de cambio de las Personas sin Hogar.

Por otro lado, es muy significativo que las entidades sociales que actúan bajo estos modelos hablen de «Albergues» y no de Centros de Acogida o de Recursos Específicos. Lo que se debe a una concepción ligada a la pobreza tradicional y a los modelos asilares de atención a las Personas sin Hogar. Estos centros, y en especial la Campaña contra el Frío, son percibidos como espacios inseguros, en los que se producen robos y agresiones, y en los que no se respeta ni la intimidad ni el descanso de las personas. Además, también se critica la no adecuación de los centros a la realidad de las personas y su capacidad insuficiente. No obstante, dichas impresiones se realizan desde el desconocimiento real y directo de los centros.

De forma general se puede distinguir dos grandes modelos Asistencialistas, el Caritativo y el Afectivo. Sin embargo, en la práctica es posible encontrar híbridos en los que se aprecian rasgos de ambos modelos.

4.4.2.1.1 Modelo Caritativo.

Se trata de un modelo planteado desde la autosatisfacción del voluntariado y ligado a una moral que promueve la asistencia al «pobre de la calle», percibido como medio de salvación individual y como medio para llegar a “Dios” (se cosifica a las Personas sin Hogar). Un ejemplo de lo que venimos afirmando, se puede ver en la afirmación de Javier Cuevas, Delegado Episcopal de Cáritas: «en su conjunto, si sabemos mirar los signos de la fe, nos están mostrando [referido a «los pobres»] el rostro vivo del señor» (A.1). De esta forma, valores como la lástima, la piedad, o la misericordia pasan a un primer plano. Asimismo, la compasión bondadosa por el «enfermo» o piedad por el «pobre» deja entrever una visión que diferencia entre «pobres» buenos o válidos, y «pobres» malos o no aptos. Además, se considera que muchas personas han «provocado» esa situación debido a sus «vicios», a su «vagancia», o a su «orgullo».

Consecuencia de esta visión esencialista relacionada además con una pobreza «voluntaria» (Blaming the victim), se generan diferentes jerarquías de necesidades que marcarán tanto los objetivos y tipos de intervenciones, como los tipos de vinculación con las Personas sin Hogar. Se trata, en gran medida, de un voluntariado parroquial centrado en la cobertura de las necesidades básicas de alimentación y aseo. Asimismo, la preocupación por la «sonrisa» y el estado de ánimo de estas personas también es verbalizado con frecuencia desde el modelo caritativo. “No hay nada como la sonrisa de un pobre” (C.C) afirmaba el párroco de la Parroquia de “San Cristóbal” en sintonía con un enfoque centrado en la autosatisfacción personal y en la resignación:

“No seáis tacaños, no seáis tan cerrados, dar limosnas, ese dinero que lo va a gastar en vino, pues a lo mejor es la única alegría que esa persona puede tener en ese día.” (A.1 Javier Cuevas)

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

En cuanto a las actuaciones planteadas, se prioriza la espontaneidad, se recela de normativas que guíen la acción y se apuesta por las actuaciones de espera. No obstante, algunas entidades también realizan estrategias de búsqueda. Sin embargo, independientemente del tipo que sean, siempre se prioriza el reparto de alimento y ropa. Además, en algunas ocasiones también practica el proselitismo. Por consiguiente, se trata de actuaciones descoordinadas, espontaneas y no informadas (no existe formación específica), que no tienen en cuenta al resto de actores y recursos de la red (individualistas). Asimismo, se encuentra presente un rechazo institucional (lo reglamentado) relacionado con una ideología ultraliberal:

“A veces se plantean formas demasiado administrativas. [...] ¿Por qué coordinarse los que reparten bocadillos en la calle? Porque hay algunos que les dan 2 o 3 bocadillos. Pues mejor, si vas a administrar hasta el bocadillo que come uno que tiene hambre pues ya apaga y vámonos. Yo no soy partidario de un tipo de organización y administración que quite la libertad y la espontaneidad.” (A.1 Javier Cuevas)

Una práctica habitual en este tipo de organizaciones consiste en realizar reuniones una vez terminados “los repartos”. En estas sesiones, el grupo comparte las sensaciones y experiencias relacionadas con la actividad. Sin embargo, estas se limitan al voluntariado (como se han sentido, que les ha parecido...) y a la cantidad de alimento o ropa repartida. Por tanto, ni la situación de las Personas sin Hogar, ni las propias prácticas realizadas son evaluadas ni reflexionadas. Lo que realmente importa es la salvación individual del «rico» (la persona que da), y no tanto la del «pobre» (la Persona sin Hogar), que es un mero intermediario. Se trata por tanto de una visión utilitarista de la pobreza (el «pobre» como excusa para mostrar su fe). Por ello, el tipo de vinculación establecido con las Personas

sin Hogar, muchas veces expresado como una relación familiar o de amistad («amigos de la calle», «relación de familia», etc...), se define en la práctica por su verticalidad y su carácter paternalista, no llegándose a producir durante los encuentros ningún reconocimiento dialógico que les sitúe en un plano de igualdad.

Qué más da lo que cuenten o dejen de contar... qué más da, ¿vale? Lo importante es otra cosa ... es quererles con lo que ellos cuentan [...] que ellos lo vivan con más paz. (E.1)

Así, en muchas ocasiones las Personas sin Hogar son cosificadas y tratadas como un medio en pro del beneficio individual. Otras, sin embargo y a pesar de reconocerlas como personas, sus capacidades no son tenidas en cuenta, por lo que se hace necesario la figura del voluntario/a, similar a un «ángel desinteresado», para que la persona vuelva a «ser persona», produciéndose una personificación supraordinada por parte de la persona voluntaria.

“Entonces los voluntarios lo que procuran es que vuelva a tener relación con alguien, que vuelva a poderse comunicar. Que vuelva a ser persona. Porque cuando alguien no es persona necesita que alguien le llame por su nombre. (E.1)

Se trata por tanto de un modelo complementemente opuesto a la praxis propuesta por el Trabajo Social, centrado en la satisfacción de las necesidades básicas de las Personas sin Hogar y que trata de paliar las situaciones de necesidad sin tener en cuenta a la persona ni sus capacidades. No existe reflexión alguna sobre las consecuencias negativas del modelo y no se asumen responsabilidades en caso de generarse conflictos durante los repartos; «son ellos los que tienen que aprender a comportarse correctamente» (C.C). Además, relacionado por un lado con la crítica sobre la Red de Atención social

anteriormente mencionada, y por otro, con el rechazo de la gestión realizada por las administraciones, se configura como un modelo alternativo al establecido en el que se habla de la necesidad de una «revolución personal», acorde a una visión liberal y esencialista que rechaza coordinarse con el resto de actores.

4.4.2.1.2 Modelo Afectivo.

Este modelo, en cambio, se plantea desde la cobertura de las necesidades básicas a las Personas sin Hogar. De este modo, aunque se presente también la autosatisfacción personal del voluntariado, se encontrará siempre subordinada a la primera. Así, los valores preponderantes del modelo son la solidaridad, la buena voluntad, la simpatía y la compasión. Sin embargo, y pese a entender el sinhogarismo como un problema social, desde una perspectiva fundamentalmente pragmática e individual, se le otorga mucho más protagonismo a los factores personales y relacionales que a los estructurales.

Se genera por tanto una contradicción de base que impregna a todo el modelo, ya que se pretende abordar una problemática socio-estructural desde un enfoque individual y asistencialista. Así, aun percibiendo la necesidad de acompañar (equiparando muchas veces el término a “vincular” o “conversar”) y motivar a las Personas sin Hogar, sus actuaciones quedan condicionadas por la asistencia material. De forma que, en caso de no disponer de suficiente comida o ropa (también sacos y mantas), se cuestiona la viabilidad de la actividad. En consecuencia, sus objetivos se dirigen por un lado a la cobertura de necesidades básicas, y, por otro lado, y de forma secundaria, a la creación de vínculos personales y afectivos sin un objetivo ulterior (se genera una visión utilitarista del voluntariado alejada de las Personas sin Hogar).

“A veces dependiendo de cuantos seamos y de cuanta comida tengamos quizás vamos primero a Príncipe Pio y luego a Princesa. O dejamos de ir a Princesa,

porque sabemos que no nos va a dar tiempo. O que, que no tenemos suficiente comida.” (E.2)

En lo referente a las actuaciones, la organización de las entidades destaca por su escasa normatividad (aunque pueden existir excepciones) y por su flexibilidad. De esta forma el número de voluntarios/as participantes en cada ruta no es fijo (hecho que dificulta la vinculación «personal y afectiva» con las Personas sin Hogar), y en muchas ocasiones son las personas las que deciden qué alimentos traer de su propia casa. No obstante, al finalizar la actividad se generan “informes de ruta” con el objetivo de mejorar la coordinación interna y externa, y de informar y coordinarse con las entidades y recursos especializados en caso de detectar alguna necesidad. Lo cual denota una mayor organización y reflexión que el modelo caritativo.

“Nosotros desde hace años conseguimos que el ejército nos donase sacos todos los inviernos. [...] Hay veces que nos han llegado a donar doscientos, trescientos sacos. [...] y sabíamos que por otras organizaciones podían necesitarlos. Pues al final se organizó todo para que estos sacos estuviesen en un almacén concreto, y que cualquier organización que los necesitaba, pues tuviese una persona dedicada para, para acceder a esos sacos. Es una de las cosas que conseguimos un poco, entre todas las organizaciones.” (E.2)

Por otra parte, los vínculos creados con las Personas sin Hogar se caracterizan por su horizontalidad y afectividad. Sin embargo, también se reconoce un carácter asistencial en la relación. «Muchos de ellos esperan su comida» (E.2), afirmaba un voluntario. Con lo que, a pesar de que se verbalice que el reparto de comida es una mera estrategia de acercamiento, este es también un objetivo de la intervención, y puede terminar por generar una dependencia material en la relación. Sin embargo, y a pesar de que es la comida la

que marca cada actuación, algunas entidades han llegado a modificar sus rutas debido a la gran acumulación de gente y entidades que impiden la vinculación con las Personas sin Hogar.

“[Describiendo una ruta]...después de calle de la Bolsa bordeamos la Plaza Mayor, porque en Plaza Mayor desde hace un año ya no entramos por la acumulación de gente que hay allí y... y bordeando la Plaza Mayor llegamos al mercado de San Miguel...” (E.2)

Otro elemento a destacar es la formación mínima necesaria requerida para realizar el voluntariado (un curso de iniciación), alejándose de esta forma de las prácticas intuitivas y espontaneas. Sin embargo, se trata de un modelo asistencialista y complementario a la atención de emergencia realizada desde el SAMUR Social, que no se cuestiona las condiciones socio estructurales, y que no realiza ninguna crítica a otros modelos o enfoques. Característica, que paradójicamente, puede favorecer el hecho de que no rechazan el trabajo en red y la coordinación con el resto de entidades. Además, es un modelo que se encuentra tensionado por la formulación de sus objetivos, dirigidos primeramente a la asistencia material, y en segundo lugar a la vinculación personal y afectiva con las Personas sin Hogar.

4.4.2.2 Enfoque Inclusivo.

En este enfoque, aun pudiendo estar presentes la autosatisfacción y la cobertura a las necesidades básicas, se prioriza el acompañamiento motivador de un cambio y la vinculación promocional con las Personas sin Hogar. Asimismo, la transformación social e institucional, vinculada a un enfoque teórico que otorga a la exclusión social un papel hegemónico, también aparece como uno de los elementos centrales. De esta forma, hablamos de un enfoque fundamentado sobre una perspectiva socio-estructural que centra

sus actuaciones en dos ámbitos: el social y el institucional. En el primero destacan las intervenciones con Personas sin Hogar y sus entornos, y en el segundo, la presión institucional, mediante la participación en el Foro Técnico Local sobre las Personas sin Hogar en Madrid y la realización de actos de sensibilización social. Esto se debe a que muchas de las entidades que comparten este modelo se coordinan y forman parte del Foro técnico, a diferencia de las entidades guiadas por el enfoque Asistencialista.

“El voluntariado tiene que verse a sí mismo como un agente de transformación. Si solamente lo planteas desde la autosatisfacción, la tuya y la de la otra persona, es estéril.” (E.4)

Se trata de un enfoque posicionado radicalmente en contra de los modelos Asistencialistas. En primer lugar, se reacciona contra la espontaneidad e individualidad propias del modelo Caritativo. Ya que, de forma completamente opuesta, los modelos inclusivos defienden una intervención coordinada y organizada.

“El trabajo con personas sin hogar... se apoya fundamentalmente en el concepto de trabajo en red. Por eso, a mí, antes, “bueno y hay entidades que no se coordinan con nadie”. E... joe yo a mí me duele, porque es una oportunidad perdida, [...] y yo tengo un modelo no asistencial y hay organizaciones que se dedican a repartir comida y tenemos modelos contradictorios... Pero si yo puedo trabajar con él, y me puedo coordinar con él, generamos una posibilidad... Si tú no te coordinas conmigo esta posibilidad se pierde, y yo eso lo vivo como una posibilidad perdida.” (E.4)

Y, en segundo lugar, también se critica la prioridad o preferencia por las prácticas asistenciales de reparto, muchas veces desprovistas de vínculos afectivos-promocionales, que recordemos son la base de la intervención social en medio abierto con personas sin

Hogar propuesta desde el Trabajo Social. Se considera que intervenir simplemente para «paliar» o asistir a las Personas sin Hogar es una forma de gestionar y de reproducir las situaciones de sinhogarismo, pero no de erradicarlas.

“Un día me dijo uno, “vosotros nunca pedís”. Yo no llevo sacos por principio... Si hay una emergencia ya veremos cómo lo hacemos, pero si hay una emergencia y alguien está con cartones y estamos con 3 °C, llamo al SAMUR Social, y le digo que venga rápido. Ostia, porque si no al final, ¿qué estamos consiguiendo? Que la gente, se quede en Plaza de España, y que además se generen conflictos de convivencia...” (E.7)

De forma similar a lo que ocurría en los modelos asistencialistas, aunque esta vez con mayor conocimiento de causa, tanto los recursos de la Campaña contra el Frío como de la Red de Atención a Personas sin Hogar son vistos como «aparcaderos» y «fondos de saco» que albergan y cronifican a las Personas sin Hogar, más que como soluciones a la situación de calle. De esta forma destacan las críticas relacionadas con la calidad de los centros de la Red de Atención («centros indignos», «condiciones de insalubridad», «inseguridad», «hacinamiento», «no intimidad», etc...), y con su diseño («temporales», «macro-albergues periféricos», «plazas insuficientes», «no adecuados», etc...). Aunque también se critica otros recursos como la RMI, visto como una ayuda necesaria, pero no suficiente.

“Cuando la gente empieza a salir y no conoce los centros: los albergues son... mierda, y no sé cuánto, y cogí la sarna y me pegan y me quitan y me ponen... Claro, luego te vas al centro San Isidro [...] y claro, es otra cosa [...] Y al final se retroalimentan, y la imagen que incluso te proyectan algunos voluntarios, es... porque la mierda de la red.” (E.7)

Esta percepción generada sobre los recursos para Personas sin Hogar es de extrema importancia, ya que se trata de una visión que genera una contradicción difícilmente solventable por las entidades que se rigen por este enfoque. Considerar a la Red como incapaz de solucionar el problema de fondo del sinhogarismo supone un obstáculo en la coordinación y en la comunicación con la administración pública, e influirá, por tanto, en el tipo intervención a realizar. De esta forma, y teniendo en cuenta los diferentes objetivos de las entidades sociales «promocionales» (vinculación institucional, autonomía personal y reinserción socio-laboral) se pueden distinguir tres tipos ideales de modelos Inclusivos: el modelo “Puente”; el modelo Crítico, y el modelo Técnico.

No obstante, todos ellos comparten características relacionadas con el desarrollo y el compromiso normativo, la importancia de la formación continuada, tanto en ámbitos exclusivos del sinhogarismo como en otros relacionados, el pensamiento crítico, la importancia de la coordinación y del trabajo en red, y una fuerte motivación vocacional sustentada en la Justicia Social y en la empatía. Además, aunque puedan presentarse prácticas relacionadas con el reparto de alimento, estas aparecerán siempre como medio (técnicas de acercamiento), y no serán nunca sustitutivas de una comida o cena.

“Que las personas tengan la conciencia de que lo que salimos es a estar con ellos porque nos importa estar con ellos. De cara a tu propia imagen autorreferencial, a tu seguridad en ti mismo, a tu... a tu motivación, a tu autoestima, pues coño la gente viene a verte porque le gusta estar contigo, ¿sabes?, no viene a verte porque te llevo la manta, te llevo la comida... porque... le das pena.” (E.4)

4.4.2.2.1 Modelo “Puente”

En este modelo, el sentido de la acción está relacionado con la creación de vínculos personales-promocionales (no materiales), emocionales y afectivos que faciliten, cuando sea posible, la vinculación con los recursos específicos. De esta forma, la coordinación con los diferentes recursos (en especial el SAMUR Social) y el trabajo en red se convierten en elementos fundamentales de cara a desarrollar correctamente la actividad.

Entre sus objetivos, además, también se resalta la detección de la población en calle que no acude a los recursos y la mejora de la red. Este último de vital importancia, ya que, a pesar de la crítica vertida, no se produce un rechazo institucional, sino que se trata de actuar conjuntamente a los recursos ya existentes. Se trata de un modelo de apoyo complementario al establecido.

Además, este modelo ofrece una visión muy clara y diferenciada de la labor del voluntariado. Frente a las actuaciones técnicas profesionales, la acción del voluntariado se centra en ofrecer vínculos relacionales personales, estables y emotivos a las Personas sin Hogar, consideradas como «vecinos» con las mismas obligaciones cívicas que cualquier otra persona. Siempre desde la horizontalidad, el respeto, la empatía y la búsqueda de potencialidades. Por lo que, a riesgo de pervertir el sentido del voluntariado y de precarizar a las figuras profesionales, no se debe nunca extralimitar tales funciones.

“Nosotros tenemos muy claros que nosotros tenemos que hacer de puente... Nosotros vamos a tratar a la gente con la mayor calidad de vida posible, si eso es posible, porque a veces... las barreras existen... y si, cuando tú digas oye, yo quiero, yo necesito, tú lo percibes y lo puedes ofrecer... “oye, por qué no te vas a...tal [...] Fundamentalmente, nosotros creo que nuestro día a día tratamos con

el SAMUR. [...] Pero tenemos que servir de puente, no de Acompañamiento, no somos profesionales, no queremos serlo y, además, no sería legítimo que cumpliéramos esa labor, pero ese puente sí lo hacemos” (E.7)

4.4.2.2.2 Modelo Crítico

Este modelo destaca por su visión crítica, tanto política como institucional, en la que además se añade una crítica profesional, fundamentada en la falta de formación específica en género y en la posición de poder que ocupan las personas profesionales respecto a las Personas sin Hogar.

“La varita mágica de la trabajadora social. Que dicen lo que tienes que hacer porque tú no sabes. Porque tu estas en exclusión social y necesitas ayuda. Si, vale, has acabado en exclusión social, y por algo estás ahí y es evidente vamos a ir... desgranando que es lo que ha pasado, pero, más allá de eso nosotras no somos quienes para decir que es lo que tiene que hacer la persona o no ¿Quién eres tu como trabajadora social como para valorar nada?” (E.9)

Como resultado siempre hay presente una tendencia al rechazo institucional que puede afectar a la coordinación y al trabajo en red. No obstante, la reflexión crítica producida desde este modelo es esencial en un contexto social marcado por la competencia de recursos escasos y la dependencia de subvenciones públicas. En este sentido, algunas entidades han verbalizado un miedo latente a «no sobrevivir» y a «perder la subvención» en caso de posicionarse respecto al modelo social vigente, así como su resignación frente a la falta de movilización en el sector.

“Hay una concurrencia competitiva, hay unos recursos, hay unos proyectos, hay unos dineros, hay un pan... (silencio) y... eso hace que el trabajo en red tenga cartas encima de la mesa... y cartas debajo de la mesa. [...] Eso me duele también,

esa es la otra cosa que dices... ¡Aaa! nos falta un poquito de generosidad. Y a veces un poquito coraje, de poder sacrificar... algo, a cambio de decir lo que hay que decir.” (E.4)

En general, se parte de una crítica política y se finaliza con una crítica institucional. Así, la dejación pública (desatención y omisión de responsabilidades), las políticas asistenciales y «superficiales» destinadas a «ocultar» y «tapar lo feo» sin preocuparse de la prevención y la necesidad de tomar medidas socio-estructurales (vivienda, empleo, sanidad...) ocupan las principales reivindicaciones. Sin embargo, también destacan en la crítica la falta de voluntad política, la “aporofobia⁶¹ institucional”, y una prácticas políticas que, al avergonzarse del sinhogarismo, cede a «presiones inaceptables» y practica «trucos contables» a la hora de medir el nivel de ocupación de los centros de Campaña de Frío. De esta forma, se describe la Red de Atención a las Personas sin Hogar como una red basada en un modelo en escalera, centrada en la emergencia, y formada por recursos indignos (vulneración de derechos, hacinamiento, «violencia olfativa», etc...) propios de un «sistema carcelario» (basado en sanciones y permisos).

“La Campaña de Frío es... prácticamente no tiene intervención. [...] Es un recurso de emergencia, en el que la peña va, duerme, y luego se va [...] Solamente es un parche que genera que la gente no se muera. Provoca que la gente no se muera en calle de frío, ya está, punto y pelota. No significa ninguna mejora en la calidad de vida de las personas.” (E.9)

Acorde a esta visión, el voluntariado de estas entidades se entiende desde la militancia política (feminismo, desigualdad, exclusión...). Así, además de una acción de

⁶¹ Fobia u odio hacia la pobreza y hacia las personas que parece, no tienen nada que ofrecer (Cortina, 2017).

atención directa en calle centrada en mejorar las condiciones de vida, promover la adquisición de herramientas para la independencia y facilitar relaciones alternativas positivas; la presión institucional y la sensibilización social también se encuentran presentes. Además, el vínculo generado con las Personas sin Hogar destaca por su horizontalidad (de igual a igual) y reconocimiento integral y dialógico, destacando términos como «sororidad»⁶², «vecindad», o «ciudadanía». Motivo por el que se rechaza el uso del término intervención, del que se entiende se encuentra ligado a la verticalidad y al control, y se reniega de la fase de desvinculación:

“¿Por qué vas a desvincular con alguien? Que esto se habla muchísimo en un montón de recursos. Eres profesional de 8 a 3 ¿no? y de 3 a 8, hasta el día siguiente, entonces... pues no, si eres militancia política, eres militancia política.”

(E.9)

Se trata de un modelo alternativo al establecido que busca «dar la vuelta a la situación». Y para ello, criticando formulas reformistas, entiende como necesario «quemar el chiringuito» y «romper la rueda de la exclusión». Es decir, construir un nuevo modelo desde la militancia y el compromiso política⁶³ y la participación de un voluntariado horizontal.

4.4.2.2.3 *Modelo Técnico*

De forma contraria a los otros dos modelos anteriores basados en la horizontalidad y en la no profesionalización, (priorizan la vinculación institucional y cuestiona el uso del término «intervención»), este modelo queda definido por una «perspectiva profesional» supletoria al establecido y cargado de terminología técnica. Según su discurso, se dedican

⁶² Solidaridad entre mujeres en contextos de discriminación sexual y represión patriarcal.

⁶³ “El militariado, que es un término que nos inventamos nosotras, es la mezcla, el híbrido, entre militancia política y voluntariado, entre acción y militancia” (E.9).

al «trabajo» o a la «intervención» con Personas sin Hogar, priorizando el seguimiento y apoyo a la reinserción socio-laboral y la resolución de problemas administrativos principalmente («papeles», licencias, denuncias...). Así, la derivación o vinculación con otros recursos solo se produce cuando se ven desbordados material y técnicamente.

“Acompañamos a procesos de reinserción e intentamos con las herramientas que tenemos, evidentemente, ir tirando, y si no... pues derivar, que es lo que se suele hacer cuando perdemos las capacidades de dirigir una situación o no tenemos recursos para dirigirla.” (E.6)

La base de su trabajo es la vinculación afectiva (con «distancia de caso») con la persona, sin embargo, esta no es una relación horizontal al uso. Debido al enfoque empleado, es necesario tomar cierta distancia y limitar la implicación personal para poder así ofrecer un criterio técnico exento de juicios de valor. Se describen intervenciones «efectivas y afectivas» con elementos propios de los grupos profesionales (entrevistas, elaboración de base de datos, preparación de CV, etc...) de cara a conocer las motivaciones y las capacidades de las Personas sin Hogar, y poder así iniciar itinerarios de reinserción socio-laborales.

“Y lo que hacemos es, visitarlos en los sitios donde pernoctan, digamos donde viven. Y luego... e... intentamos... derivarlos a una reunión más personal... pues una entrevista personal, donde se conoce a la persona, se conoce un poco... cuáles son sus motivaciones actuales, cuál es su momento vital y a partir de ahí, trazamos un poco junto a esa persona el... pues eso una estrategia de intervención, para la reinserción de la persona claro, contando con ella.” (E.6)

Es importante resaltar en este modelo la «figura del salvador», manifestación secular de la figura del «ángel desinteresado» previamente explicada en el modelo

Caritativo. La figura «profesional», experta e imprescindible, se supraordina a la Persona sin Hogar, vista como una persona incapaz que tiene que ser dirigida (acorde al enfoque esencialista). Se trata, por tanto, de una figura que pone de manifiesto la tensión existente con el principio de autodeterminación de la persona cuando existen discrepancias entre las necesidades percibidas (visión externa) y sentidas (visión interna), resultado del no reconocimiento de las capacidades de la otra persona. “Tú llegas ahí como un salvador y no eres un salvador... eres una persona que vas a ayudarle y la persona puede decir que no, que esa vez no, que nada...” (E.10).

4.4.2.3 Síntesis de los modelos

Se aporta a continuación un gráfico a modo de síntesis de los modelos subyacentes a las actuaciones realizadas por las entidades sociales, así como su localización en el mapa realizado. Además, como se puede comprobar una vez proyectadas las entidades sobre el mapa, algunas se encuentran influenciadas por más de un modelo. Cabe explicar que en el mapa aparecen recogidos los enfoques crítico estructural, pragmático individual y moralista esencialista, en relación a los enfoques teóricos explicativos del sinhogarismo (véase figura 20).

La mayoría de las entidades se sitúan dentro de los modelos Caritativos (“Cooperación Internacional”, “Comunidad de Sant’Egidio”, “Orden de Malta”, “Pastoral Universitaria” y los grupos parroquiales “El Sendero de la Cruz”, “Filadelfia” y “San Cristóbal”), y Afectivo (“Bokatas”, “Granito a Granito” y “Servicio Civil Internacional”). Por el contrario, el enfoque Inclusivo, divididos en los modelos Técnico (Acción Humanitatis), “Puente” (Solidarios y Acción en Red) y Crítico (Moradas) se sitúan en clara minoría.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

El enfoque asistencialista, a pesar de tener un discurso menos potente y de poseer un riesgo inherente a mantener inalterada las situaciones de sinhogarismo, es el que más peso tiene dentro de la intervención social en medio abierto en la ciudad de Madrid. Aun así, las entidades con un enfoque inclusivo (las que más se coordina con la administración pública), cuentan con discursos y prácticas muy poderosas, capaces de movilizar a una gran parte del voluntariado (30,2%) y de disputar discursivamente la hegemonía a los modelos Afectivo (llegan a negar y a ocultar que realiza reparto de alimento) y Caritativo.

Las principales tensiones existentes tienen lugar entre los modelos Inclusivos y Caritativos. Principalmente en relación al tipo de prácticas (prácticas espontáneas contra prácticas coordinadas) y al tipo de relación generada con las Personas sin Hogar (de Horizontales de “vecindad” o paternalistas de “amistad”). Aunque, por otro lado, también existen tensiones entre los modelos Inclusivo y Afectivo. En este caso la disputa se centra en el tipo de intervención a realizar (asistencia y mantenimiento de las situaciones de calle contra vinculación promocional e inclusión social).

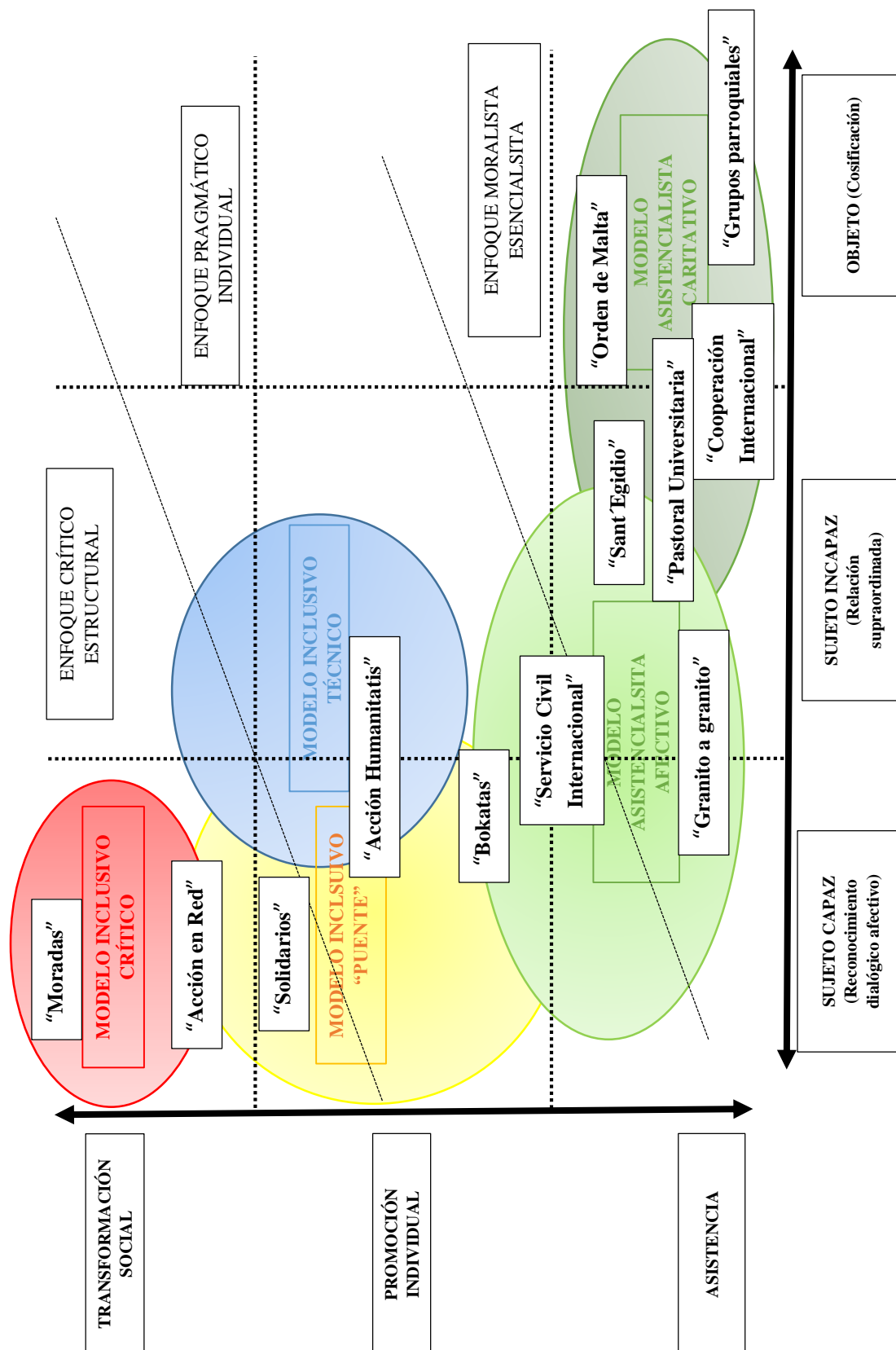
Dentro del enfoque inclusivo, son los límites de voluntariado respecto a la acción profesional los que generan las tensiones. Por un lado, los modelos “Puente” y Crítico se alejan de las prácticas profesionales y de los modelos supletorios (critican la profesionalización del voluntariado). Por otro lado, el modelo Técnico asume como propio el rol profesional y no critica ni reniega, por ejemplo, de los términos Acompañamiento Social o intervención.

También destaca la inasistencia de una crítica hacia el modelo Caritativo por parte del modelo Afectivo, incluso cuando las entidades guiadas por estos modelos han visto entorpecida su práctica llegando a modificar sus rutas debido a los repartos indiscriminados y al proselitismo propio de algunas organizaciones parroquiales.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Figura 20

Mapa de modelos y entidades



Capítulo 5: Conclusiones y propuestas

“En esto de la calle, se puede trabajar desde la compasión, o desde la empatía. La compasión es acompañar a la gente en el dolor, la empatía ponerte en su lugar, entenderlo. Y Pedro decía, tenemos un lema en el que, además, en la calle, o aportas, o estorbas.” (E.7)

Es fundamental, de cara a realizar una correcta definición del problema ligado al sinhogarismo, partir de una definición en común. Desde esta investigación, y en contraposición al enfoque esencialista centrado en las características individuales de las personas, partimos de una definición del sinhogarismo extensa, situacional y dinámica vinculada a la exclusión residencial y encuadrada dentro del enfoque estructural y de derechos. Concretamente, definimos la situación de las Personas sin Hogar en situación de calle, objeto de intervención de las entidades sociales analizadas en este trabajo, a través de la categoría 1 de la Tipología ETHOS: personas viviendo a la intemperie sin un refugio que se puede definir como vivienda. Se trata de contenidos básicos que debiesen ser impartidos, debido a sus implicaciones en la intervención social a realizar, en todas las Facultades de Trabajo Social.

En la ciudad de Madrid, y siguiendo fundamentalmente los datos ofrecidos por los Recuentos Nocturnos de Personas sin Hogar (Muñoz et al., 2016), nos encontramos con la existencia de dos escenarios diferenciados, según los cuales parece ser adecuado priorizar las intervenciones de vinculación con la Red y de detección temprana. Uno compuesto por una población sin hogar «histórica» con un largo recorrido en calle que no accede a los recursos de la red (72,2%). Y otro caracterizado por una población sin hogar fluctuante, o intermitente que revive constantemente episodios de calle (27,8%). En el año 2016 se contabilizaron un total de 534 personas (594 aplicando el factor de

corrección) ubicadas en su mayoría (90,4%) en los distritos centrales de la ciudad y con una media de estancia en calle de 5 años y 6 meses. Estas personas son preferentemente hombres (71,1%), con una media de edad de 46,5 años, extranjeras (64,2%), y se encuentran en una situación de desprotección y exclusión social extrema (el 44,7% no posee la tarjeta sanitaria, el 46,6% no está empadronada en Madrid, el 38% tiene problemas graves de salud...).

Frente a esta situación, la ciudad de Madrid cuenta con una Red de Atención Social a Personas sin Hogar mixta, en la que participan tanto actores públicos, como privados y sociales, y en la que existe una gran presencia de voluntariado (carácter voluntarista). Diferenciamos entre una red estable, dentro de la cual destacan los Centros de Acogida y los pisos *Housing First*, y una red temporal (Campaña de Frío). Entre los recursos de proximidad se encuentran 18 equipos de calle del SAMUR Social (36 profesionales), 1 equipo de calle de Salud Mental (13 profesionales), y numerosas entidades sociales (aproximadamente 679 personas voluntarias).

Los porcentajes de uso por parte de la población en calle de los recursos ofrecidos por el SAMUR Social y de las entidades sociales son muy similares (66.3% frente 62,2%). Sin embargo, no lo es así su índice de satisfacción, mientras que el 90% de las Personas sin Hogar afirman que los servicios de las entidades son muy o bastante útiles, ese mismo porcentaje se reduce hasta el 45% en el caso del SAMUR Social (Muñoz et al., 2016). Además, parece existir un sesgo o barrera en la atención a Personas sin Hogar extranjeras por parte del SAMUR Social (de las personas atendidas por el SAMUR el 49,12% son extranjeras, cuando recordemos el 63,2% de las personas en calle son extranjeras). Debido a las recurrentes críticas recogidas por parte de las entidades sociales durante la realización de las entrevistas sobre los centros de la Red, desde este trabajo se propone a

las administraciones públicas favorecer el acercamiento de tales entidades a la Red de Atención a Personas sin Hogar para desterrar las percepciones negativas y afianzar las actuaciones coordinadas de vinculación institucional.

Centrándonos en las entidades sociales (integradas únicamente por voluntarios/as) y atendiendo a los criterios relacionados con su carácter confesional o no, su objetivo principal en la intervención o la importancia otorgada a la formación, nos encontramos con dos tipos fundamentalmente. Las «asistenciales», formadas mayoritariamente por entidades confesionales centradas en la cobertura de las necesidades básicas de alimentación y vestimenta mediante acciones descoordinadas o espontáneas (escaso compromiso normativo y coordinación con la red), y que no otorga mucha importancia ni a la formación ni a sensibilización. Y las «promocionales», formadas por un reducido grupo de entidades aconfesionales que priorizan la vinculación personal como medio para conseguir sus objetivos (vinculación institucional, integración socio-laboral y autonomía personal), y caracterizadas por realizar acciones coordinadas e informadas con alcance comunitario.

La intervención en medio abierto que realizan las entidades sociales en Madrid se dirige principalmente a la atención directa con Personas sin Hogar, aunque algunas entidades (preferentemente entidades «promocionales») también realizan acciones de mediación y sensibilización en el entorno vecinal o comunitario. Por otro lado, y en relación con los modelos subyacentes, se distingue dos tipos de estrategias fundamentalmente: de búsqueda, comúnmente denominadas “rutas” (a su vez divididas en rutas de reparto y rutas de encuentro), y de espera (a su vez divididas en puntos de reparto y puntos de encuentro), situadas en emplazamientos fijos. Las rutas de reparto, de forma similar a los puntos de reparto, se caracterizan por priorizar la asistencia material

y la cobertura de las necesidades básicas de alimentación y vestimenta principalmente (realizadas por las entidades «asistenciales»). Por el contrario, las rutas de encuentro y los puntos de encuentro, priorizan el contacto y la vinculación con la Personas sin Hogar (realizadas por las entidades «promocionales»).

Subyacente a las estrategias y a los objetivos de las entidades existen dos enfoques⁶⁴ básicos desde los que se organizan los modelos de intervención en medio abierto con Personas sin Hogar: uno Asistencialista formado por entidades «asistenciales» con una orientación esencialista e individual (Asistencia y relación supraordinada y/o cosificación) y otro Inclusivo formado por entidades «promocionales» con una orientación estructural y de derechos (transformación social y/o promoción y reconocimiento dialógico de la persona y/o relación supraordinada). Dentro del primero se encuentran los modelos Caritativo y Afectivo, y dentro del segundo los modelos “Puente”, Crítico, y Técnico. En este sentido, podrían realizarse investigaciones para valorar y mejorar si fuese necesario, el trabajo técnico y profesional realizado con las Personas sin Hogar, así como debatir sobre los modelos en los que se asienta.

Por un lado, el enfoque Asistencialista, integrado por los modelos Caritativo y Afectivo, se fundamenta en una concepción esencialista del sinhogarismo ligada a una visión tradicional de la pobreza, y se caracteriza por desarrollar prácticas asistenciales con las Personas sin Hogar. Mientras que el modelo Caritativo destaca por priorizar la autosatisfacción personal en la intervención con las Personas sin Hogar y por unas prácticas paternalistas definidas por la espontaneidad, la descoordinación y la no información, el modelo Afectivo, destaca por su flexibilidad y escasa normatividad,

⁶⁴ Organizados según los 2 ejes del mapa discursivo. El primero en relación a la concepción de las Personas sin Hogar: sujeto capaz (reconocimiento dialógico afectivo); sujeto incapaz (relación supraordinada), y objeto (cosificación). El segundo referente a los principales objetivos de la entidad: transformación social; promoción individual, y asistencia.

priorizando la cobertura a las necesidades básicas y la vinculación con las Personas sin Hogar. Además, ligado a las carencias formativas (oportunidad de intervenciones formativas), no existe un consenso por parte de las entidades a la hora de definir el concepto de Acompañamiento Social, equiparándolo muchas veces a una simple charla o conversación.

Consecuencia de las actuaciones descoordinadas, espontaneas y no informadas de reparto indiscriminado propias del modelo Caritativo, se producen masificaciones, duplicidades y problemas de convivencia en determinados puntos de la capital (en especial en la Plaza Mayor). Como consecuencia añadida, también se dificulta la intervención realizada por parte de las entidades con un enfoque Inclusivo, dificultado sus labores de detección y vinculación con los recursos. Hay que recalcar que estas intervenciones son de vital importancia, ya que las situaciones de sinhogarismo parecen consolidarse con el paso del tiempo corriendo el riesgo de convertirse en situaciones crónicas de difícil abordaje. Para tratar de modificar estas situaciones se plantea la creación de una plataforma u espacio propio por parte de las entidades sociales desde donde se pueda mejorar la coordinación entre las entidades, mapear las actuaciones de las diferentes entidades para evitar solapamientos y masificaciones, y profundizar en la formación específica sobre el sinhogarismo y las Personas sin Hogar.

Por otro lado, el enfoque Inclusivo, compuesto por los modelos “Puente”, Crítico y Técnico, se fundamenta en una concepción estructural del sinhogarismo ligada a la exclusión social, centrándose sus prácticas en la vinculación promocional con las Personas sin Hogar y en la intervención en los entornos. El modelo “Puente” prioriza la creación de vínculos personales, emocionales y afectivos como medio para facilitar el contacto de las Personas sin Hogar con los recursos de la red. El modelo Crítico se

caracteriza por una profunda crítica política e institucional y centra sus objetivos en facilitar la autonomía personal de las Personas sin Hogar y sensibilizar a la comunidad. Y el modelo Técnico prioriza una vinculación afectiva no horizontal de cara a facilitar el inicio de itinerarios de inserción socio-laborales.

Existen importantes diferencias respecto a la definición de las funciones y límites del voluntariado dentro de las entidades regidas por el enfoque Inclusivo. De esta forma, desde el modelo “Puente” se defiende a un voluntariado horizontal complementario a la intervención profesional, desde el modelo Crítico se vincula el voluntariado a la militancia política, y desde el modelo Técnico se defiende una figura voluntaria supletoria a la profesional. Tomando esto conjuntamente con la diversidad de modelos, prácticas y objetivos presentes en la intervención en medio abierto con Personas sin Hogar parece necesario consensuar un código de buenas prácticas. Acorde a la teoría, debería incidirse en la improductividad de todas aquellas intervenciones asistencialista que no favorecen la promoción de las Personas sin Hogar además de definir claramente los límites y objetivos del voluntariado.

En general, la sensibilización y la mediación en el entorno está muy poco desarrollada, al igual que el trabajo en red y la coordinación entre entidades (entre las que además existen conflictos motivados por implementar modelos enfrentados). No obstante, hay que destacar el fuerte carácter vocacional de todo el voluntariado, herramienta imprescindible para la intervención en medio abierto realizada por las entidades sociales. Por lo que una buena práctica desde las administraciones públicas consistiría en promover y colaborar en la puesta en marcha de actuaciones o proyectos conjuntos enfocados a la intervención con el entorno vecinal y comunitario (mediación y sensibilización) para evitar la estigmatización y estereotipación de las Personas sin Hogar y afianzar los vínculos entre las distintas entidades.

Bibliografía

- Agamben, G. (1998). *Homo Sacer: el poder soberano y la nuda vida I*. Valencia: Pre-Textos
- Alias, M., D. (26 de agosto de 2018). La protesta contra un centro de indigentes obliga a cortar Vía Carpetana todo el día. EL PAÍS, 23 de noviembre de 2004. Recuperado de https://elpais.com/diario/2004/11/23/madrid/1101212655_850215.html
- Alonso, L. E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología: una aproximación interpretativa*. Editorial Fundamentos.
- Anderson, N. (1923). *The Hobo. The Sociology of the Homeless Man*. Phoenix: Phoenix Books.
- Angelats, Rosa. (2011). Ponencia: Itinerarios de Inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 48-53.
- Avramov, D. (1995). *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s. Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness*. Bruselas: FEANTSA.
- Bachiller, S. (2008). *Exclusión social, desafiliación y usos de espacio. Una etnografía con personas sin hogar en Madrid* (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Bahr, H. (1973). *Skid Row: An introduction to disaffiliation*. New York: Oxford University Press.
- Baptista, I. (2010). Women and homelessness. *Homelessness research in Europe*. Bruselas: FEANTSA, 163-186.

- Bauman, Z. (1999). *La globalización: consecuencias humanas*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Beltrán, M. (1985). Cinco vías de acceso a la realidad social. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*. Volumen 29, 7-42.
- Bertaux, D. (1993). La perspectiva biográfica: validez metodológica y potencialidades. *La historia oral: métodos y experiencias*. Madrid: Debate, 149-171.
- Bokatas (2014). *Memoria de Actividades 2016*. Madrid. Recuperado de http://bokatas.org/wp-content/uploads/2016/12/Memoria_2014_Bokatas_0202.pdf
- Bokatas (2016). *Memoria de Actividades 2016*. Madrid. Recuperado de <http://bokatas.org/wp-content/uploads/2017/10/Memoria-Bokatas-2016.pdf>
- Busch-Geertsema, V. (2012). The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 6 (2), 209-216.
- Busch-Geertsema, V. (2013). Housing First Europe Final Report. Bremen: Housing First Europe.
- Caballol, J. M. (2011). Ponencia: Itinerarios de Inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 33-36.
- Cabrera, P. (1998a). Hacia una sociología de la exclusión extrema: el caso de las personas sin hogar. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 10, 25-60.
- Cabrera, P. (1998b). *Huéspedes del aire: Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cabrera, P. (2007). Exclusión social: contextos para un concepto. *RTS. Revista de Treball Social*, 180, 9-21.

- Cabrera, P., Muñoz, M., y Sánchez, M. R. (2017). Change and Continuity in the Profile of Homeless People Registered in Madrid over the Past Decade (2006-2016). *European Research Conference. Changing Profiles of Homelessness: Implications for services*. Barcelona: FEANTSA.
- Cabrera, P. y Nogués, L. (2018). A paso de caracol se alcanza antes la meta. *Cuadernos de trabajo social*, 31(1), 11-14.
- Cabrera, P. y Rubio, M. J. (2003). *Personas sin techo en Madrid. Diagnósticos y propuestas de actuación*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Cabrera, P. y Rubio, M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 51-74.
- Cabrera, P., Rubio, M. J. y Blasco, J. (2008). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana sobre las personas sin techo*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.
- Cáritas Española. (2012). *Acompañando...nos: Mirada, acción y propuestas de Cáritas con personas que están sin hogar*. Madrid: Cáritas.
- Carrasco, L. (2014). *Mujeres sin hogar en España: un análisis sociográfico desde una perspectiva feminista*. (Trabajo Fin de Máster). Universidad Complutense de Madrid: Madrid.
- Cooperación Internacional. (2014). *Memorias'17*. Madrid. Recuperado de <http://www.ciong.org/doc/publicacion/MEMORIACIONG2014.pdf>
- Cooperación Internacional. (2016). *Memorias'17*. Madrid. Recuperado de http://www.ciong.org/doc/publicacion/MEMORIA%202016_web.pdf
- Cooperación Internacional. (2017). *Memorias'17*. Madrid. Recuperado de http://www.ciong.org/doc/prensa/MEMORIA_2017.pdf

- Cortés, L. y Antón, F. (2007). La exclusión residencial. *Gitanos, Pensamiento y Cultura*, (40-41), 62-69.
- Cortina, A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre: Un desafío para la democracia*. Barcelona: Paidós.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- De la Fuente, I. N. (2016). *Las personas "sin hogar" en la ciudad de Madrid: un análisis de los nuevos procesos de desigualdad social en el marco de sociedades en transformación* (tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Edgar, B., Meert, H. y Doherty, J. (2004). *Third Review of Statistics on Homelessness in Europe. Developing an operational definition of homelessness*. Bruselas: FEANTSA. Recuperado de <https://www.feantsaresearch.org/download/3-20041762990330054027965.pdf>
- Everitt, B.S., Landau, S., Leese, M., y Stahl, D. (2011). *Cluster analysis*. New York: Wiley
- FACIAM. (2015). *Memorias 2015*. Madrid. Recuperado de <http://faciam.org/wp-content/uploads/2014/11/Memoria-FACIAM-2015.pdf>
- FEANTSA (2008). *Informe Europeo. El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y exclusión residencial. Tema anual 2008*. Bélgica: FEANTSA.
- FEANTSA. (2016). *XI European Research Conference on Homelessness: Homelessness and Social Work in Europe*. Dinamarca, FEANTSA.
- FEANTSA. (2017a). *ETHOS 2017. European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*. Recuperado de <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>

- FEANTSA. (2017b). *XII European Research Conference on Homelessness: Changing Profiles of Homelessness: Implications for Services*. Barcelona, FEANTSA.
- FOESSA. (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española.
- Freire, P. (1975). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI.
- García, G. (2007). Ser o estar: esa es la cuestión. *RTS. Revista de Treball Social*, 180, 22-32.
- García, G. (2011). Ponencia: Intervención en calle con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 4-10.
- Gea, F. (2011). Ponencia: Intervención en calle con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 16-21.
- Geremek, B. (1998). *La piedad y la horca: Historia de la miseria y de la caridad en Europa*. Madrid: Alianza.
- Gibson, E. (2011). *Street kids: Homeless youth, outreach, and policing New York's streets*. Nueva York: NYU Press.
- Giraldi, M. y Boevé, E. (2008). *Guía internacional sobre la metodología de la educación de calle en el mundo*. Bruselas: Dynamo international, Street Workers Networks.
- Goffman, I. (2006). *Estigma: La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Guo, X. y Slesnick, N. (2017). Reductions in Hard Drug Use Among Homeless Youth Receiving a Strength-Based Outreach Intervention: Comparing the Long-Term Effects of Shelter Linkage Versus Drop-in Center Linkage. *Substance Use & Misuse*, 52(7), 905-915.

- Herrero, I. (2003). Mujeres sin hogar y violencia de género. La triple invisibilidad. *Cuadernos de Trabajo Social*, 16, 265-268.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social*. Granda: Editorial Maristán.
- IFSW (2014). International Federation of Social Workers. Global definition of Social Work. Recuperado el 2 de octubre de 2018 de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Illán, J. A. (2010). *Un despacho sin puertas: Trabajo de calle con personas sin hogar*. Madrid: Obra social Caja Madrid y Fundación RAIS.
- König, R. (1973). La observación. *Tratado de sociología empírica*. España: Tecnos.
- Lizcano, E. (2012). Investigando cómo se construye/analiza un imaginario: retórica e ideología en los discursos expertos sobre la crisis económica. *Trucos del oficio de investigador. Casos prácticos de investigación social*. Barcelona: Gedisa.
- Llena, A y Parcenisa, A. (2008). *La acción socioeducativa en medio abierto: Fundamentos para la reflexión y elementos para la práctica*. Barcelona: Graó.
- Lozano, C. (2011). Ponencia: Itinerarios de Inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 37-43.
- Martín, M. (2013). *La construcción de la identidad en trabajo social. Análisis de una trama hilvanada por sus personajes* (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Matulič, M. V. y De Vicente, I. (2016). Trabajo Social y Acompañamiento en Procesos de Inclusión Social con Personas sin Hogar en la ciudad de Barcelona. Recuperado de

https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC064.pdf

- Maza, E. (1987). *Pobreza y asistencia social en España, siglos XVI al XX: Aproximación histórica*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Mollat, M. (1974). *Les problèmes de la prauveté en Études sur l'histoire de la pauvreté*. Paris: Publications de la Sorbonne, 11-30.
- Muñoz, M, Cabrera, P. y Sánchez, M. R. (2012). *VI Recuento de Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar.
- Muñoz, M, Cabrera, P. y Sánchez, M. R. (2014). *VII Recuento de Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar.
- Muñoz, M, Cabrera, P. y Sánchez, M. R. (2016). *VIII Recuento de Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar.
- Muñoz, M. Vázquez, C. y Vázquez, J. J. (1998) *Atrapados en la calle: Testimonios de personas sin hogar con problemas de salud mental*. Madrid: Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.
- Muñoz, M.; Vázquez, C. y Vázquez, J. J. (2003). *Los límites de la Exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Madrid, Témpora y Caja Madrid.
- Nerín, J. M., Solanillas, J. R., Martín, F. A., & Casanova, N. (1996). *Volver a ser: modelo de intervención social con transeúntes*. Madrid: Cáritas.

- Nogués, L. y Cabrera, P. (2017). El escorpión y la rana. La sutil gestación de un nuevo modelo hegemónico para los Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30 (2), 237-241.
- Ortí, A. (1986): La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta o semidirectiva y la discusión de grupo. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- Padgett, D., Henwood, B. y Tsemberis, S. (2016). Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives. *European Journal of Homelessness*, 10 (2), 175-178.
- Peláez, F. (2011). Ponencia: Itinerarios de Inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 44-47.
- Pérez, D. (2011). Ponencia: Intervención en calle con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 12-15.
- Pleace, N. (2012). *Housing First*. Bruselas: FEANTSA.
- PRISEMI. (2018). *Documento informativo PRISEMI: Servicio de Apoyo a la Reinserción Social con Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica en situaciones de Exclusión*. Madrid: Grupo Exter.
- Quintanar, M., Blanco, L. y García, J. L. (2010). Educación en calle. Una experiencia de socialización en medio abierto. *Educación y Futuro*, 22, 129-148.
- RAIS. (2015) *Los delitos de odio contra las personas sin hogar. Informe de investigación*. Madrid, España: Hatento. Recuperado de http://hatento.org/wp-content/uploads/2015/06/informe-resultados-digital_DEF.pdf

- Raymond, K. y Peter, H. (2010). *Outreach Approaches in Social Work: An International Perspective*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Realidades, y RAIS. (2007). *Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar*. Madrid: Asociación Realidades y Fundación RAIS.
- Ricoeur, P. (1975), *Hermenéutica y estructuralismo*. Buenos Aires, Megápolis.
- Rodríguez, A. y Sobremonte, E. (2012). Ensayo sobre la Epistemología del Trabajo Social y los modelos de intervención: ¿un nuevo significado para la construcción disciplinar del Trabajo Social? *Epistemología, teoría y modelos de intervención en trabajo social: reflexión sobre la construcción disciplinar en España*, (pp. 81-97). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Rowe, M., Styron, T. y David, D. H. (2016). Mental health outreach to persons who are homeless: Implications for practice from a statewide study. *Community mental health journal*, 52(1), 56-65.
- Rubio, M. J. (2017). Representaciones sociales sobre las personas sin hogar: una herencia aún no superada. *Revista de Ciencias Sociales*, 12 (1), 87-118.
- Rubio, M. J. (2018). When chickens come home to roost. A failed attempt at public accountability: homelessness. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 473-485.
- Sahlin, I. (2005) The Staircase of Transition: Survival through failure. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18 (2), 115-136.
- Shlay, A. y Rossi, P. (1992) Social Science Research and Contemporary Studies of Homelessness. *Annual Review of Sociology*, Vol. 18, pp. 129-60.
- Solidarios, (2012). Memorias 2017. Madrid. Recuperado de <http://www.solidarios.org.es/wp-content/uploads/10-memoria-2012.pdf>

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Solidarios, (2014). Memorias 2017. Madrid. Recuperado de <http://www.solidarios.org.es/wp-content/uploads/Memoria-2014.pdf>

Solidarios, (2016). Memorias 2017. Madrid. Recuperado de <http://www.solidarios.org.es/wp-content/uploads/Memoria-2016.pdf>

Solidarios, (2017). Memorias 2017. Madrid. Recuperado de <http://www.solidarios.org.es/wp-content/uploads/Memoria-SOLIDARIOS-2017-ok.pdf>

Sutherland, E. y Locke, H. (1936). *Twenty Thousand Homeless Men: A Study of Unemployed Men in the Chicago Shelters*. Chicago, Philadelphia: Lippincott sociology texts.

Szeintuch, H. (2015). Street Work and Outreach: A Social Work Method? *British Journal of Social Work*, 45 (6), 1923-1934.

Tainio, H. y Fredriksson, P. (2009). The Finnish Homelessness Strategy: From a 'Staircase' Model to a 'Housing First' Approach to Tackling Long-Term Homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3, 181-199.

Tívez, R. (2011). Ponencia: Intervención en calle con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 22-25.

Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Minnesota: Hazelden.

Viscarret, J. J. (2012). Modelos de intervención en Trabajo Social. *Fundamentos del Trabajo Social* (3). Madrid: Alianza Editorial.

Zamanillo, T. (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 13-32.

Zamanillo, T. (2012). Modelos de intervención en Trabajo Social. Criterios de selección para la praxis. *Epistemología, teoría y modelos de intervención en trabajo social: reflexión sobre la construcción disciplinar en España*, (pp. 153-174). Bilbao: Universidad de Deusto.

Bibliografía Institucional

AGFSS. Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales (2012). *Protocolo de Actuación coordinada entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y la Red de Atención a Personas sin Hogar de la ciudad de Madrid*. Madrid.

AGFSSPC. Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana (2015). *LARES: Estrategia Municipal para la Prevención y Atención al Sinhogarismo, 2015-2020*. Madrid.

AM. Ayuntamiento de Madrid. (2018). Noticias Actualidad Campaña de Frío. Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo de Ayuntamiento de Madrid. Recuperado de <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Noticias/Desde-el-1-de-abril-los-recursos-de-la-Campana-de-Frio-permaneceran-abiertos-todo-el-ano/?vgnextfmt=default&vgnextoid=f8c4fcee48f12610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=a12149fa40ec9410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

BOAM. Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid. (2004). Decreto de alcaldía ANM 2005\14, de 28 de diciembre de 2004 por el que se regula la creación y funcionamiento del Foro Técnico Local sobre las Personas sin Hogar en Madrid.

Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid. Madrid, 13 de enero de 2005, núm. 5634, 119-121.

CM. Comunidad de Madrid. (2017). Oficina Regional de Salud mental de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Recuperado de <http://www.comunidad.madrid/noticias/2017/07/04/premiado-equipo-salud-mental-atiende-enfermos-mentales-hogar>

CPSF. Consejería de Políticas Sociales y Familia (2016). *Plan de inclusión de Personas sin Hogar de la Comunidad de Madrid, 2016-2021*. Madrid.

CE. Constitución Española (1978). Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978, artículo 47.

INE. Instituto Nacional de Estadística. (2005). *Encuesta sobre las Personas sin Hogar*. Instituto Nacional de Estadística.

INE. Instituto Nacional de Estadística. (2011). *Censos de Población y Viviendas*. Madrid. Instituto Nacional de Estadística.

INE. Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Encuesta sobre las Personas sin Hogar*. Instituto Nacional de Estadística.

INE. Instituto Nacional de Estadística. (2016). *Encuesta sobre centros de atención a Personas sin Hogar*. Instituto Nacional de Estadística.

INE. Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Cifras oficiales de población de los municipios españoles: Revisión del Padrón Municipal*. Instituto Nacional de Estadística.

MSPSI. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. (2011). *Configuración de una red local de atención a personas sin Hogar integradas en el sistema Público de Servicios Social: 100 argumentos y propuestas*. Madrid.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

MSSSI. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar, 2015-2020*. Madrid.

SAMUR Social. (2010, 2012, 2014 y 2016). *Memoria de Actividad*. Ayuntamiento de Madrid, Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

SAMUR Social. (2018). *Presentación de la Campaña de Frío 2017-2018*. Ayuntamiento de Madrid, Departamento del SAMUR Social y Personas sin Hogar.

SAMUR Social. (s.f.). SAMUR Social: Fundamentación e historia. Ayuntamiento de Madrid. Recuperado de <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Samur-Social-Personas-sin-hogar/Samur-Social/Fundamentacion-e-historia/Fundamentacion-e-historia/?vgnextfmt=default&vgnextoid=be448cb3fd27a310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=5ebbf471d18b8310VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

SGPSC. Secretaría General de Política Social y Consumo. (2011). *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid: Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia.

Anexo A

Tipología ETHOS



What is ETHOS?

ETHOS is the European Typology of Homelessness and Housing Exclusion. It was developed by FEANTSA as a transnational framework definition for policy and practice purposes. It provides a shared language for transnational exchange. It does not attempt to harmonise national definitions of homelessness in Europe.

ETHOS classifies living situations that constitute homelessness or housing exclusion. ETHOS identifies 4 main categories of living situation: Rooflessness, Houselessness, Insecure Housing and Inadequate Housing. These conceptual categories are divided into 13 operational categories that can be used for different policy purposes, such as mapping the problem of homelessness, as well as developing, monitoring and evaluating policies.

	OPERATIONAL CATEGORY	LIVING SITUATION	GENERIC DEFINITION
Conceptual Category	1 People Living Rough	1.1 Public space or external space	Living in the streets or public spaces, without a shelter that can be defined as living quarters
	2 People in emergency accommodation	2.1 Night shelter	People with no usual place of residence who make use of overnight shelter, low threshold shelter
	3 People in accommodation for the homeless	3.1 Homeless hostel	Where the period of stay is intended to be short term
		3.2 Temporary accommodation	
		3.3 Transitional supported accommodation	
	4 People in Women's Shelter	4.1 Women's shelter accommodation	Women accommodated to experience of domestic violence and where the period of stay is intended to be short term
	5 People in accommodation for immigrants	5.1 Temporary accommodation/reception centres	Immigrants in reception or short term accommodation due to their immigrant status
		5.2 Migrant workers accommodation	
	6 People due to be released from institutions	6.1 Penal institutions	No housing available prior to release
		6.2 Medical institutions (*)	Stay longer than needed due to lack of housing
		6.3 Children's institutions/homes	No housing identified (e.g. by 18th birthday)
	7 People receiving longer-term support (due to homelessness)	7.1 Residential care for older homeless people	Long stay accommodation with care for formerly homeless people (normally more than one year)
		7.2 Supported accommodation for formerly homeless people	
	8 People living in insecure accommodation	8.1 Temporarily with family/friends	Living in conventional housing but not the usual place of residence due to lack of housing
		8.2 No legal (sub)tenancy	Occupation of dwelling with no legal tenancy illegal occupation of a dwelling
		8.3 Illegal occupation of land	Occupation of land with no legal rights
	9 People living under threat of eviction	9.1 Legal orders enforced (rented)	Where orders for eviction are operative
		9.2 Re-possession orders (owned)	Where mortgagee has legal order to re-possess
	10 People living under threat of violence	10.1 Police recorded incidents	Where police action is taken to ensure place of safety for victims of domestic violence
	11 People living in temporary/non-conventional structures	11.1 Mobile homes	Not intended as place of usual residence
		11.2 Non-conventional building	Makeshift shelter, shack or shanty
		11.3 Temporary structure	Semi-permanent structure hut or cabin
	12 People living in unfit housing	12.1 Occupied dwellings unfit for habitation	Defined as unfit for habitation by national legislation or building regulations
	13 People living in extreme over-crowding	13.1 Highest national norm of overcrowding	Defined as exceeding national density standard for floor-space or useable rooms

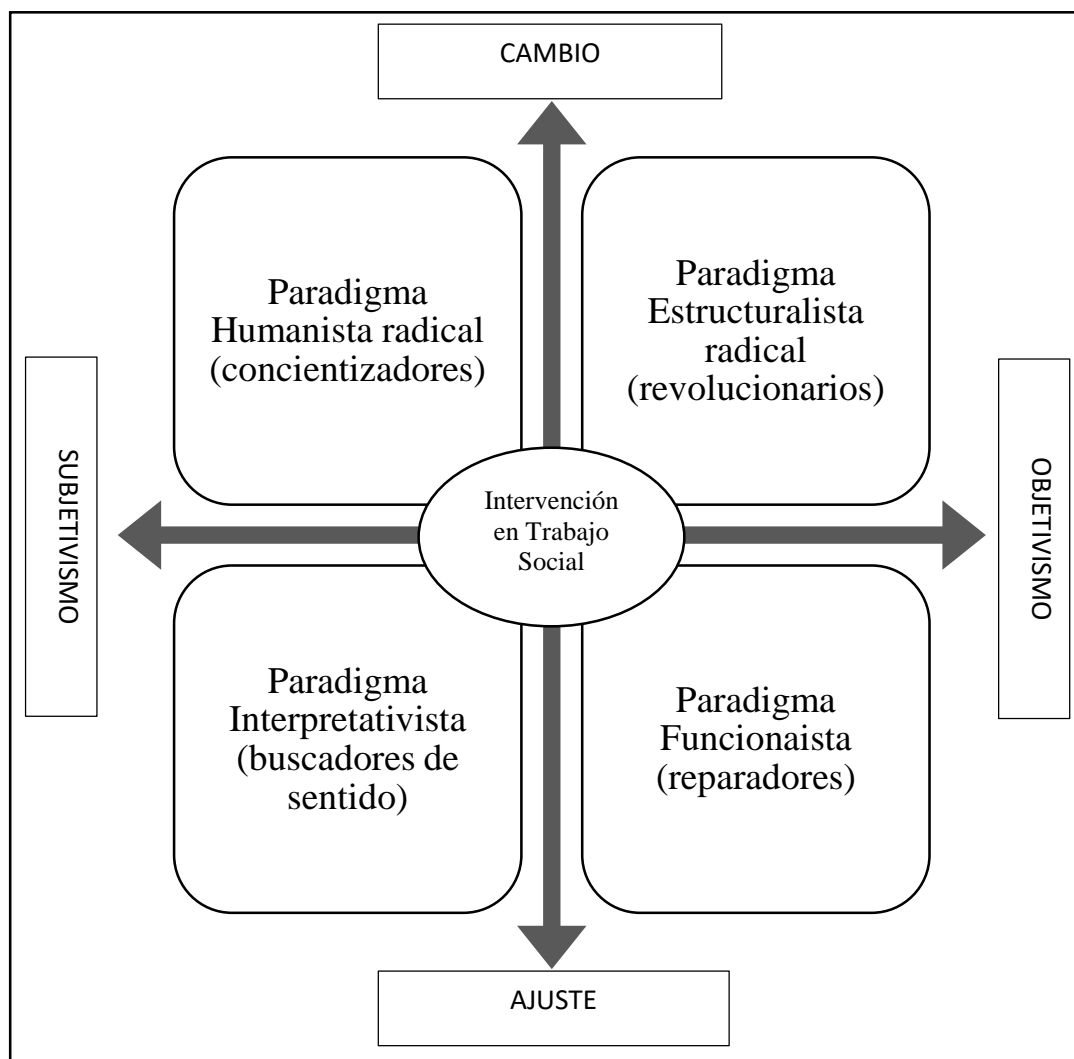
Note: Short stay is defined as normally less than one year; Long stay is defined as more than one year.

(*) Includes drug rehabilitation institutions, psychiatric hospitals etc.

Fuente: FEANTSA (2017a).

Anexo B

Ejes paradigmáticos del Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia a partir de Howe (1999) y Rodríguez y Sobremonte (2012).

Anexo C

Guion de puntos para las de entrevistas abiertas del trabajo de campo

	Objetivos	Temas
1.1.1	Dimensionar y caracterizar las Personas sin Hogar en situación de calle en la ciudad de Madrid.	1. Perfil sociodemográfico de las Personas sin Hogar. 2. Responsabilidad causal de su situación. 3. Localización de las Personas sin Hogar 4. La Red de Atención a Personas sin Hogar de Madrid. 5. Recursos específicos de intervención en calle.
1.2.1.	Situar y describir los principales recursos y entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.	6. Entidades sociales que intervienen en calle. 7. Características de las entidades 8. Perfil del voluntariado de cada entidad.
1.2.2	Describir las actuaciones realizadas en medio abierto por las entidades sociales que intervienen con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.	9. Actuaciones en calle. 10. Consecuencia de las actuaciones. 11. Contradicciones y tensiones de las diferentes prácticas.
1.2.3	Analizar y valorar los modelos de intervención de las entidades sociales que intervienen en calle con Personas sin Hogar en la ciudad de Madrid.	12. Modelos de intervención 13. Asistencialismo. 14. Emergencia. 14. Derechos 15. Motivaciones y valores. 16. Crítica al modelo actual.

Fuente: Elaboración propia.

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

Anexo D

*Reelaboración de datos secundarios de las memorias del SAMUR Social y los
Recuentos Nocturnos*

SEXO		2016 (15-12-16)	2014 (13-12-14)	2012 (11-12-12)	2010 (24-02-10)	2009 (03-03-09)	2008* (25-06-08)	2008 (26-02-08)	2006 (12-12-06)
RECuento									
HOMBRE		71%	75,8%	73,8%	78,3%	75,8%		77,9%	72,3%
MUJER		11,5%	12,5%	11%	12,7%	9%		9,5%	11,6%
DESCONOCIDO		17,4%	11,7%	15,2%	9%	15,2%		12,7%	16,1%
TOTAL		524	764	701	596	553	650	651	621
Δ		-31,4%	+8.9%	+17.6%	+7,78%	-15.05%	-0,15%	+4,7%	-
ASENTAMIENTOS		158-176							
HOMBRE		70							
MUJES		30							
TOTAL		682-700							
EQUIPOS DE CALLE		18	12	12	12	12		12	10
PERSONAS ATENDIDAS		1574	1198	1114	1077	1096		926	1043
HOMBRES		89,71%	80,97%	82,76%	77,25%	81,02%		81,96%	81,30%
MUJERES		10,29%	19,03%	17,24%	22,75%	19,98%		18,04%	18,70%
CAMPAÑA DE FRÍO	25/11/2016 31/03/2017	25/11/2015 31/03/2016	25/11/2013 31/03/2014	25/11/2011 31/03/2012	2009 2010	2008 2009		2007 2008	2005 2006
HOMBRES		90,2%	88,4%	91,3%	79,7%	86,7%	92,1%		
MUJERES		9,8%	11,6%	8,7%	20,3%	13,24%	7,9%		
TOTAL ATENDIDAS		1608	1512	1519	1575	1625	2254	1635	
PLAZAS RED		1484	1478	1478	1367	1367	1375		
PLAZAS CF		569	543	543	497	439	357		
TOTAL PLAZAS C.F.		2053	2021	2021	1864	1806	1732	1649	
OCUPACIÓN C.F.		92,3%	90,87%	91,95%	95,6%	94,7%	95%	94,4%	

EDAD		2016 (15-12-16)	2014 (13-12-14)	2012 (11-12-12)	2010 (24-02-10)	2009 (03-03-09)	2008* (25-06-08)	2008 (26-02-08)	2006 (12-12-06)
20 ó -		0%	1,8%	7,3%	13,2%	9,1%		5,2%	5,3%
20 - 29		7,8%	9,2%						
30 - 39		16%	17,8%	16,6%	22%	26%		34,6%	37,6%
40 - 49		33,6%	32,5%	36,6%	29,3%	37,9%		30,9%	30,1%
50 - 59		27,6%	25,2%	25,4%	24,9%	18,1%		18,6%	16,7%
60 ó +		14,7%	13,5%	14,2%	10,7%	9%		10,8%	10,4%
MEDIA		46,5	45,1	46,36	43,76	43,42		41,45	41,73
N		524	764	701	596	553	650	651	621
CAMPAÑA DE FRÍO	25/11/2016 31/03/2017	25/11/2015 31/03/2016	25/11/2013 31/03/2014	25/11/2011 31/03/2012	2009 2010	2008 2009		2007 2008	2005 2006
MEDIA		41,6	41,6	42,4	36,9	40,19		39,71	

NACIONALIDAD		2016 (15-12-16)	2014 (13-12-14)	2012 (11-12-12)	2010 (24-02-10)	2009 (03-03-09)	2008* (25-06-08)	2008 (26-02-08)	2006 (12-12-06)
ESPAÑOLA		36,8%	44,8%	48%	48,4%	41,8%		47%	45%
EXTRANJERA		63,2%	55,2%	52%	51,6%	59,2%		53%	55%
TOTAL		524	764	701	596	553	650	651	621
RUMANIA		39,6%	50,9%						
MARRUECOS		13,2%	11,8%						
TOTAL "OTRAS"		331	422						
PERSONAS ATENDIDAS		1574	1198	1114	1077	1096		926	1043
ESPAÑOLA		50,88%	49,66%	63,19%	81%	58,39%		57%	63%
EXTRANJERA		49,12%	50,34%	36,81%	19%	41,61%		43%	37%
CAMPAÑA DE FRÍO	25/11/2016 31/03/2017	25/11/2015 31/03/2016	25/11/2013 31/03/2014	25/11/2011 31/03/2012	2009 2010	2008 2009		2007 2008	2005 2006
ESPAÑOLES		43,6%	41%	41,9%	41,3%	32,77%	33,31%	35,29%	37%
EXTRANJEROS		56,4%	59%	58,1%	58,87%	66,69%		64,71%	63%

RESPONSABILIDAD CAUSAL	2016 (15-12-16)	2014 (13-12-14)	2012 (11-12-12)	2010 (24-02-10)	2009 (03-03-09)	2008* (25-06-08)	2008 (26-02-08)	2006 (12-12-06)
FALTA DE TRABAJO	63%	59,6%	41,2%	62,6%	42,4%		42,4%	27,2%
FALTA DE DINERO	26,1%	27,7%	18,8%	20,6%	10%		10%	12,5%
FALTA DE "PAPELES"	13,4%	8,4%	6,7%	13,1%	6,6%		6,6%	0%
RUPTURA AFECTIVA	11,8%	21,1%	7,9%	17,3%	10%		10%	15,2%
ALCOHOL	7,6%	7,2%	3,6%	9,8%	3,9%		3,9%	6,3%
VOLUNTARIAMENTE	6,7%	4,6%	3,3%	6,5%	2,6%		2,6%	0%
ENFERMEDAD	2,5%	2,4%	2,1%	3,7%	2,6%		2,6%	3,1%
DROGA	1,7%	10,8%	4,2%	9,8%	8,3%		8,3%	8,5%
OTRAS	17,6%	18,1%	12,1%	13,6%	13,5%		13,5%	20,1%

INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO CON PERSONAS SIN HOGAR DESDE LAS ENTIDADES
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

PST POR DISTRITO	2016	SAMUR 2016	2014	SAMUR 2014	2012	SAMUR 2012	2010	SAMUR 2010	2009	SAMUR 2009	2008*	2008	SAMUR 2008	2006	SAMUR 2006	
CENTRO	182	403	163	310	171	304		355		349			310		348	292,5
ARGANZUELA	70	167	72	108	64	126		109		62			44		50	118,5
MOCLOA- ARAVACA	55	275	52	167	64	148		155		139			87		98	165
CHAMBERÍ	53	72	66	68	63	68		59		80			102		116	62,5
SALAMANCA	46	51	61	44	36	41		35		68			66		75	48,5
CHAMARTÍN	32	74	126	68	35	78		62		81			88		99	53
RETIRO	21	41	32	53	13	45		32		38			27		29	31,5
TETUÁN	14	88	70	98	25	83		79		90			77		87	51
LATINA	10	67	1	46	7	38		26		25			25		29	38,5
PUENTE DE VALLECAS	10	60	23	33	18	31		27		13			3		4	35
CIUDAD LINEAL	9	14	8	10	8	17		9		18			47		53	11,5
CARABANCHEL	6	39	22	25	4	20		21		21			5		4	22,5
BARAJAS	6	72	38	52	0	31		45		40			18		21	39
FUENCARRAL- EL PARDO	5	21	3	48	2	12		10		15			8		9	13
USERA	3	20	8	10	22	15		13		12			4		4	11,5
SAN BLAS	2	34	0	23	2	18		19		19			4		4	18
MORATALAZ	0	22	0	16	0	16		9		5			3		4	11
HORTALEZA	0	13	3	4	0	4		5		9			4		4	6,5
VILLAVERDE	0	18	1	7	1	6		4		6			1		1	9
VILLA DE VALLECAS	0	7	5	5	1	7		1		3			2		4	3,5
VICÁLVARO	0	16	10	3	0	6		2		3			1		0	8
TOTAL	524	1.574	764	1.198	701	1.114		1.077		1.096			926		1043	

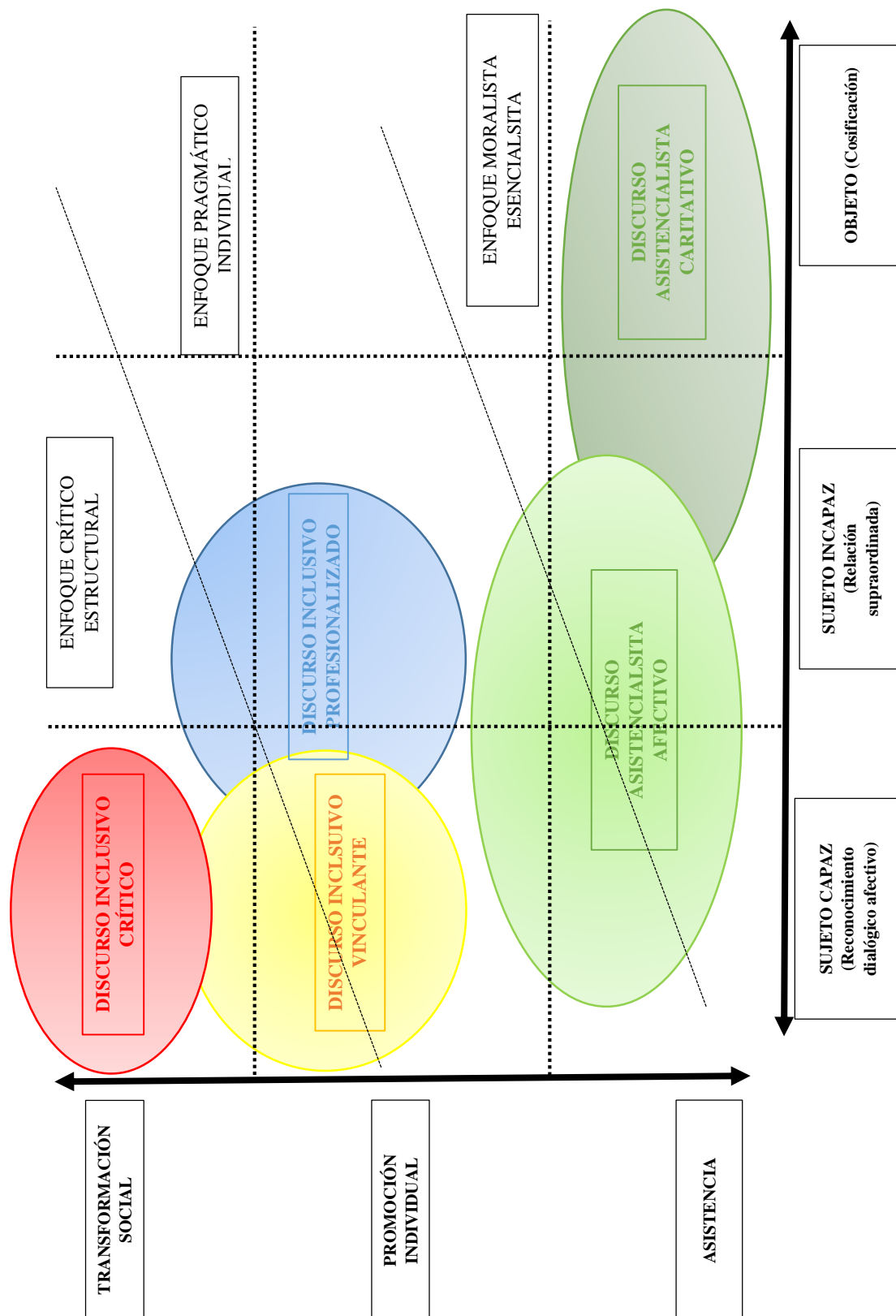
Anexo E

Registro de la información del Cuaderno de Campo.

Fecha:	
Lugar:	
Entidad:	
Nº de personas:	
Hora de inicio y hora de cierre:	
Causa de cierre:	
Anotaciones sobre las Personas sin Hogar (relaciones, interacciones, conductas, estado físico...):	
Anotaciones sobre el voluntariado (preparación, comentarios, relaciones...):	
Anotaciones sobre el entorno (lugar, cantidad de gente, filas...):	

Anexo F

Mapa discursivo de la intervención en calle con Personas sin Hogar



Anexo G

Protesta vecinal contra dispositivo de Campaña de Frío en 2004

MADRID

**La protesta contra un centro de indigentes obliga a
cortar Vía Carpetana todo el día**

Un centenar de agentes acordonan el velódromo para permitir el
paso de los camiones municipales

MARÍA D. ALIAS

Madrid - 23 NOV 2004

Quince vecinos y dos policías locales, contusionados leves. Ése es el saldo de la protesta vecinal, protagonizada por unos 150 vecinos de Carabanchel y un centenar de policías municipales. La concejal de Empleo y Servicios al Ciudadano, Ana Botella, calificó la actuación municipal de "impecable".

A las cuatro de la madrugada del lunes, los agentes comenzaron a desalojar las inmediaciones del velódromo, ubicado en la Vía Carpetana, y permitir así que los operarios instalasen un centro para 120 indigentes durante la campaña municipal contra el frío. Los vecinos se opusieron. La calle permaneció ayer cortada todo el día por las protestas. La oposición vecinal a que se abra un albergue temporal para indigentes en Carabanchel es radical.

Fuente: El PAÍS (Alias, 26 de agosto de 2018).